

# **Туроперейтинг**

## **Тема. 1 Введение в дисциплину**

# Цель дисциплины

ознакомление с основными направлениями развития туроператорской деятельности в туризме в Российской Федерации и за рубежом, функциям и задачам туроператора, а также в обучении проектированию туров и программ обслуживания, подготовки туроперейтинговых программ и заключению договоров с поставщиками услуг.

# Задачи дисциплины

- ознакомление с методами формирования и продвижения турпродукта,
- ознакомление технологических процессов взаимодействия туроператоров (ТО) и турагентов (ТА) на этапах формирования и продвижения туристского продукта,
- изучение отечественных законодательных актов и правил, используемых туристическими фирмами при организации поездок российских и иностранных туристов.

# Тема 1: Теоретические основы туроперейтинга

- 1.1 Понятие и виды деятельности туроператора

# Туроператорская деятельность

- деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

# Туроператор

- это туристская фирма (организация), занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг и в соответствии с потребностями туристов.
- это производитель туристского пакета. Он занимается разработкой туристских маршрутов и комплектацией туров; обеспечивает их функционирование, организует рекламу, рассчитывает цены на туры по этим маршрутам, продает туры напрямую туристам или через посредничество туристских агентств.

# Туроператор

- составляет дифференцированные туристические продукты из составляющих услуг в соответствии с требованиями и пожеланиями клиентов.
- разрабатывает туристические маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим туристическим продуктам, определяет цены на туры и наконец передает турпродукт агенту для их последующего продвижения и реализации туристам.

# Главной рыночной ролью туроператорских организаций является:

- соединение поставщиков услуг с клиентами-туристами.
- Это специфический туристский вид бизнеса. Здесь важен правильный выбор поставщиков услуг, основанный на профессиональных знаниях туристского рынка, бизнеса, особенностей его развития и рычагов управления.



# Туроператоры подразделяются:

- По виду деятельности:

**Операторы массового рынка.** Они продают турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма. **Специализированные операторы** - это туроператоры, специализирующиеся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма и т. д.).

# По месту деятельности:

- 1. **Местные** (внутренние) туроператоры 2. **Выездные** туроператоры
- 3. Туроператоры **на приеме**.
- **Инициативные туроператоры** - это операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с туристскими предприятиями.

- **Рецептивные туроператоры**

- это туроператоры на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг.

**Инкаминг** – это функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных туристов.

**Аутгоинговый туроператор** специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы. Это наиболее сложный вид туроператора. Он должен владеть информацией не только о продаваемых им отелях, экскурсионных программах, порядке оформления въезда в страну, но и знать политику местных властей, действующие законы, обычаи, нормы поведения.

# Задачи и функции туроператора

- Планирование предстоящего тура

# Функции туроператора:

- 1. Изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы.
- 2. Составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов.
- 3. Взаимодействие с поставщиками услуг на различные туры.
- 4. Расчет стоимости тура, трансфера и определение цены с учетом рыночной ситуации. Установление тарифов и цен на свои услуги по комплектации туров разного состава, классности и др.
- 5. Обеспечение туристов, путешествующих по маршрутам туров, всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем.
- 6. Подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, аниматоров, методистов и т. д.).
- 7. Рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям.
- 8. Продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств.
- 9. Контроль за надежностью и качеством обслуживания.
- 10. Постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

# Основные различия между туроператором и турагентом:

- По системе доходов:
- **Туроператор** покупает некоторый туристский продукт. Его прибыль формируется из разницы между ценой покупки и ценой продажи. Очень часто туроператор приобретает отдельные услуги, из которых затем формирует комплексный туристский продукт со своим механизмом ценообразования.
- **Турагент** же действует как розничный продавец, и его прибыль получается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта. Турагент реализует туристский продукт (и отдельные услуги, например авиабилеты, номера в гостиницах) по реальным ценам туроператоров или производителей услуг.

# Основные различия между туроператором и турагентом:

- По принадлежности туристского продукта:

*Туроператор* всегда имеет запас туристского продукта для продажи, а **турагент** запрашивает определенный продукт (услугу) только тогда, когда клиент выражает покупательский интерес. Однако в повседневной практике иногда бывает трудно определить четкое различие между туроператором и турагентом, поскольку они могут решать сходные задачи.



# Нормативно-правовая документация

- Федеральный Закон «ОБ ОСНОВАХ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РФ»
- № 132ФЗ от 24.11.96 г. (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15ФЗ, от 22.08.2004 N 122ФЗ, от 05.02.2007 N 12ФЗ, от 30.12.2008 N 309ФЗ, от 28.06.2009 N 123ФЗ, от 27.12.2009 N 365ФЗ)
- «ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»
- Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452
- «ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ (СТАНДАРТНЫЕ) ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»
- Утверждены Всероссийским союзом страховщиков, согласованы Федеральной службой страхового надзора (письмо от 16.04.2007 г. №2210/0203)
- Закон Российской Федерации «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
- (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2ФЗ, от 17.12.1999 N 212ФЗ, от 30.12.2001 N 196ФЗ, от 22.08.2004 N 122ФЗ, от 02.11.2004 N 127ФЗ, от 21.12.2004 N 171ФЗ, от 27.07.2006 N 140ФЗ, от 16.10.2006 N 160ФЗ, от 25.11.2006 N 193ФЗ, от 25.10.2007 N 234ФЗ, от 23.07.2008 N 160ФЗ, от 03.06.2009 N 121ФЗ, от 23.11.2009 N 261ФЗ)
- «О ПРИНЯТИИ МЕР ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ АВИАПАССАЖИРОВ, ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЗАДЕРЖЕК АВИАРЕЙСОВ» Письмо РОСПОТРЕБНАДЗОРА от 26 августа 2008 г. № 01/9311832(д)
- «ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ РАСЧЕТОВ И (ИЛИ) РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОКАССОВОЙ ТЕХНИКИ»
- Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. N 359 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФОРМЫ БЛАНКА СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ»
- Приказ Министерства Финансов Российской Федерации от 09.07.2007 № 60н «О ПОРЯДКЕ УТВЕРЖДЕНИЯ ФОРМ БЛАНКОВ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ»

# Нормативно-правовая документация

- Информационное письмо Министерства финансов Российской Федерации от 22.08.2008 г
- «ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ.
- Russian Classification of Services Provided to People» Извлечение: «06 ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ» ОК 00293. Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. N 163, дата введения 19940101
- Федеральный Закон «О ПОРЯДКЕ ВЫЕЗДА ИЗ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ВЪЕЗДА В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ»
- № 114ФЗ от 15.08.96 г. (в ред. Федеральных законов от 18.07.1998 N 110ФЗ, от 24.06.1999 N 118ФЗ, от 10.01.2003 N 7ФЗ, от 30.06.2003 N 86ФЗ, от 29.06.2004 N 58ФЗ, от 15.06.2006 N 89ФЗ, от 18.07.2006 N 121ФЗ, от 30.12.2006 N 266ФЗ, от 10.01.2007 N 4ФЗ, от 01.12.2007 N 310ФЗ, от 04.12.2007 N 327ФЗ, от 06.05.2008 N 60ФЗ, от 13.05.2008 N 65ФЗ, от 22.07.2008 N 127ФЗ, от 23.07.2008 N 160ФЗ, от 03.12.2008 N 237ФЗ, от 03.12.2008 N 250ФЗ, от 09.02.2009 N 4ФЗ, от 28.06.2009 N 125ФЗ, от 21.12.2009 N 331ФЗ, от 21.12.2009 N 337ФЗ, от 27.12.2009 N 374ФЗ, от 09.03.2010 N 24ФЗ, от 07.04.2010 N 60ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 15.01.1998 N 2П, Федеральным законом от 30.12.2008 N 322ФЗ)
- «О ПОРЯДКЕ ПРЕБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ПРИБЫВАЮЩИХ В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ В ТУРИСТИЧЕСКИХ ЦЕЛЯХ НА ПАРОМАХ, ИМЕЮЩИХ РАЗРЕШЕНИЯ НА ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397
- «ПЕРЕЧЕНЬ ПОРТОВ, ЧЕРЕЗ КОТОРЫЕ ДОПУСКАЕТСЯ ВЪЕЗД В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ПРИБЫВАЮЩИХ В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ В ТУРИСТИЧЕСКИХ ЦЕЛЯХ НА ПАРОМАХ, ИМЕЮЩИХ РАЗРЕШЕНИЯ НА ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ»
- Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397
- «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРЕБЫВАНИИ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН ПАССАЖИРОВ КРУИЗНЫХ СУДОВ»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2003 г. N 532
- «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ФОРМЫ ВИЗЫ, ПОРЯДКА И УСЛОВИЙ ЕЕ ОФОРМЛЕНИЯ И ВЫДАЧИ, ПРОДЛЕНИЯ СРОКА ЕЕ ДЕЙСТВИЯ, ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЕЕ В СЛУЧАЕ УТРАТЫ, А ТАКЖЕ ПОРЯДКА АННУЛИРОВАНИЯ ВИЗЫ»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 г. N 335 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 04.10.2007 N 635, от 24.12.2008 N 1021, от 08.05.2009 N 398) «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПОМОЩИ В ВОЗВРАЩЕНИИ В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОКАЗАВШИМСЯ НА ТЕРРИТОРИИ ИНОСТРАННОГО ГОСУДАРСТВА БЕЗ СРЕДСТВ К СУЩЕСТВОВАНИЮ»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2010 г. №370

# ГОСТЫ

- ГОСТ Р 50690-2000 "Туристские услуги. Общие требования" (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 16 ноября 2000 г. №295-ст);
- ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов" (от 21 февраля 1994 г. № 32);
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения" (от 21 февраля 1994 г. № 34); ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг" (от 21 июня 1994 г. №177).

# Условия осуществления туроператорской деятельности

- В целях защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее также - финансовое обеспечение ответственности туроператора), и при условии соответствия лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора (далее - должностное лицо туроператора), требованиям, установленным ФЗ.

# Условия осуществления туроператорской деятельности

- Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, должны быть также членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма, действующего в соответствии с настоящим Федеральным законом, и иметь фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с Федеральным законом.

## Должностное лицо туроператора должно соответствовать следующим требованиям:

- отсутствие неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление;
- отсутствие факта совершения им более трех раз в течение одного года, предшествовавшего дню подачи в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти документов для внесения сведений о туроператоре в реестр, правонарушений в сфере туристской деятельности, ответственность за которые предусмотрена [Кодексом](#) Российской Федерации об административных правонарушениях;
- отсутствие дисквалификации должностного лица туроператора на день, предшествовавший дню подачи в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти документов для внесения сведений о туроператоре в реестр;

**Должностное лицо туроператора**  
**должно соответствовать следующим**  
**требованиям:**

- отсутствие факта замещения должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера или иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, в течение 12 месяцев, предшествовавших дню исключения сведений о туроператоре из реестра по основаниям, предусмотренным Федеральным законом.

**Перечень документов, подтверждающих  
соответствие должностного лица  
туроператора требованиям,**

**Финансовое обеспечение ответственности  
туроператора не требуется для:**

- организации, осуществляющей экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;
- государственного и муниципального унитарных предприятий, а также государственного и муниципального учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации в целях решения социальных задач;



- туроператора, осуществляющего деятельность только в сфере выездного туризма и имеющего сформированный в соответствии со [статьей 11.6](#) Федерального закона фонд персональной ответственности туроператора в размере не менее 7% от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год.
- Для туроператора, осуществляющего деятельность одновременно в сфере выездного туризма и в сфере въездного туризма и (или) внутреннего туризма и сформировавшего фонд персональной ответственности туроператора в указанном максимальном размере, не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора, предусмотренное Федеральным законом (финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма).

- На территории Российской Федерации реализацию туристского продукта, сформированного иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства (далее - иностранный туроператор), вправе осуществлять юридические лица, имеющие финансовое обеспечение ответственности туроператора, полученное в порядке и на условиях, которые предусмотрены Федеральным законом.

- Требования, предъявляемые в соответствии с Федеральным законом к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный **иностранном туроператором.**

- Запрещается осуществление туроператорской деятельности юридическим лицом, сведения о котором отсутствуют в едином федеральном [реестре](#) туроператоров, а также осуществление туроператором туроператорской деятельности в определенной сфере туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), сведения о которой в отношении такого туроператора отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров.

- В случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта туроператор обязан прекратить заключение новых договоров о реализации туристского продукта, в том числе обеспечить прекращение их заключения турагентами, реализующими туристский продукт, сформированный таким туроператором, направить информацию о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения обязательств по договорам о реализации туристского продукта в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, в объединение туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма), в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также разместить эту информацию на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

- Прекращение туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта не освобождает туроператора от обязанности обеспечить туристам оказание входящих в туристский продукт услуг по заключенным договорам о реализации туристского продукта.

# Единый федеральный реестр туроператоров

В единый федеральный реестр туроператоров вносятся следующие сведения о туроператоре:

- полное и сокращенное наименования туроператора на русском языке; если в учредительном документе туроператора его наименование указано на одном из языков народов Российской Федерации и (или) на иностранном языке, также наименование туроператора на этом языке;
- адрес, место нахождения туроператора;
- сведения об учредителях туроператора;
- основной государственный регистрационный номер туроператора;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество (в случае, если имеется) руководителя туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) и (или) номер, дата и срок действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименования, адреса, места нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 Федерального закона);



- сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);
- адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность;
- адрес официального сайта туроператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**В отношении туроператоров,  
осуществляющих деятельность в сфере  
выездного туризма, в реестр также вносятся**

**сведения:**

- об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, под которой понимается по данным отчетности, указанной в статье 17.7 Федерального закона, величина, полученная путем суммирования общих цен туристского продукта, указанных в договорах о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных туроператором и турагентом в предыдущем календарном году (далее - общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год);

- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о размере уплаченного взноса в резервный фонд;
- о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, определяемом как итоговое количество туристов, которым в течение предыдущего календарного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма по каждому договору о реализации туристского продукта, заключенному туроператором или турагентом с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта;

- о фактическом размере фонда персональной ответственности туроператора, под которым понимается объем денежных средств, накопленных в фонде персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года;
- о размере ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году.

Актуальный Единый федеральный реестр  
туроператоров на сайте Ростуризма по адресу  
<http://www.russiatourism.ru/operators/>.

# Создание привлекательного туристского продукта

Основанного на потребительских свойствах туристского продукта:

- **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 туристскую потребность;
- **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;
- **полезность**; способность служить достижению одной или нескольких целей (например, отдых и познание), удовлетворять те или иные потребности туриста.
- **гостеприимство**, искусство дать людям почувствовать, что им рады. Слагаемыми гостеприимства являются достоинство, уважение, любезность персонала.

# Гостеприимство

- качественная информация как местных, так и региональных рынков о возможностях отдыха, познания и развлечений, о том, что туристов ждут и к встрече с ними готовятся;
- создание положительного образа туристской местности, предприятий, обслуживающих потенциальных потребителей (реклама, участие в Специально для библиотеки 1bitt.ru версия Word телепередачах, посвященных туризму, благотворительная деятельность и др.);
- нескрываемое стремление обслуживающего персонала к оказанию туристам знаков внимания (политика обслуживания по принципу все для клиента);
- внимательное отношение тех, кто предоставляет туристский продукт, к просьбам и пожеланиям клиента (по принципу что мы можем еще для вас сделать?);
- забота об облегчении ориентации туристов в получении услуг (информация внутри фирмы, об объектах в путеводителях и буклетах на понятном туристу языке и др.);
- благожелательное отношение к туристам, которое должно быть возведено в принцип обслуживания.

# Принципы организации обслуживания

- **1. Принцип освобождения** т. е. клиент должен быть освобожден от всех неприятных вещей (от обременительных организационных забот, заказа транспортных билетов и средств, театральных и концертных билетов, ожидания всякого рода обслуживания и т. д.).



## 2. Принцип оптимальность обслуживания

подразумевает:

- соответствие всех видов услуг одному уровню (классу) обслуживания;
- соответствие всех услуг тематике тура;
- адресную направленность тура на определенную целевую группу потребителей;
- заблаговременное согласование программ обслуживания;
- гибкость программ (возможность замены тех или иных услуг);
- рациональное содержание обслуживания по количеству предоставляемых услуг;
- отсутствие тенденциозности в обслуживании (ненавязчивость услуг).

# Принципы организации обслуживания

## **3. Активность.**

Инициатива при обслуживании, в какой-то степени предупредительность, а также способность сделать для клиента то, что он не ожидает (приветственный Специально для библиотеки 1bitt.ru версия Word коктейль или сувенир за счет гостиницы, обеспечение билетами в театр и т. п.).

## **4. Уважение к клиенту.**

Уважительное отношение к его желаниям, склонностям, увлечениям.

**5. Индивидуальный подход.** Подход к обслуживанию клиентов, который не предусматривает обязательный набор услуг, а строится с учетом вкусов и потребностей клиента.

**6. Свобода от тенденций.** Клиент должен чувствовать, что обслуживание - не цель, а желание удовлетворить его потребности.

**7. Наглядность объема обслуживания.** Клиент должен заранее знать перечень услуг, подобранных для него.

**8. Корректность обслуживания и продажи.** Клиент должен быть уверен, что, купив тур, он сделал правильный выбор.

**9. Наличие бесплатной информации** (консультаций, буклетов и пр.) об имеющихся турах и услугах.

# При разработке программы обслуживания 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 листовок к туристским путевкам и их количество.

# Результатом проектирования тура является правильное

## содержание:

- а) технологической карты туристского путешествия (см. приложение 1);
- б) графика загрузки предприятия - поставщика услуг (см. приложение 2);
- в) информационного листка к туристской путевке (см. приложение 3);
- г) программы обслуживания туристов.

Общие требования к туристской услуге, изложенные в ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», подразделяются на обязательные и рекомендуемые

- **Обязательные** - безопасность жизни и здоровья, сохранность имущества туристов и охрана окружающей среды.
- **Рекомендуемые** - соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплексность, этичность обслуживающего персонала, комфортность, эстетичность, эргономичность.
- Предоставляемые туристские услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг.

# Соответствие назначению.

- Туристские услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга.

# Точность и своевременность исполнения.

- Предоставляемые потребителю туристские услуги по объему, срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям, предусмотренным в путевке, билете, квитанции и т. п.

# Комплексность.

- Предоставление туристских услуг должно обеспечивать возможность получения не только основных, но и дополнительных услуг (бытовых, связи, торговых и Специально для библиотеки 1bitt.ru версия Word др.), создающих нормальные условия для жизнеобеспечения потребителей.



# Этичность обслуживающего персонала

- Обслуживающий персонал должен соблюдать этические нормы поведения. Потребителю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность, коммуникабельность персонала.

# Комфортность.

- Туристские услуги должны предоставляться в комфортных условиях обслуживания, созданных для потребителя (удобная планировка помещений, рациональное их оборудование, отделка, оснащение и т. п.).

# Эстетичность

- Художественное решение зданий, территории туристского предприятия, пространственная организация маршрута, оформление интерьеров помещений обслуживания должны соответствовать требованиям композиционной гармоничности и архитектурной целостности. Внешний вид и культура речи обслуживающего персонала должны соответствовать требованиям эстетичности.

# Эргономичность.

- Продолжительность обслуживания, протяженность и сложность туристских и экскурсионных маршрутов, предоставляемые туристам снаряжение и инвентарь, используемые транспортные средства, мебель и другие предметы оснащения должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям туристов.

# Практические задания

1. Возьмите для примера два каких-либо туристских продукта (тура) российского рецептивного туроператора и проведите оценку их потребительских свойств.

Сделайте выводы по каждому туру и сравните их. Проанализируйте, от чего зависят конкретные потребительские свойства каждого продукта.

2. Произведите экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах. В каком случае предлагается более оптимальная программа? От каких факторов производства это зависит?

3. Разработайте план-программу обеспечения гостеприимства на каждом из исследуемых туров.