


Глава 1


Структура индустрии
путешествий и туризма.



Проверка выполнения домашнего задания

- ◆ Ответить на вопросы задания «Поиск информации в Интернете»
 - ◆ Сдать листы с Интернет-исследованием
- 
- A decorative graphic of a mountain range silhouette in shades of teal, located in the bottom right corner of the slide.

Задание

- ◆ Выписать **различия** между путешественниками по делу и туристами, путешественниками ради удовольствия.
 - ◆ Выписать **общие** для этих категорий туристов факторы.
- 

Ответы

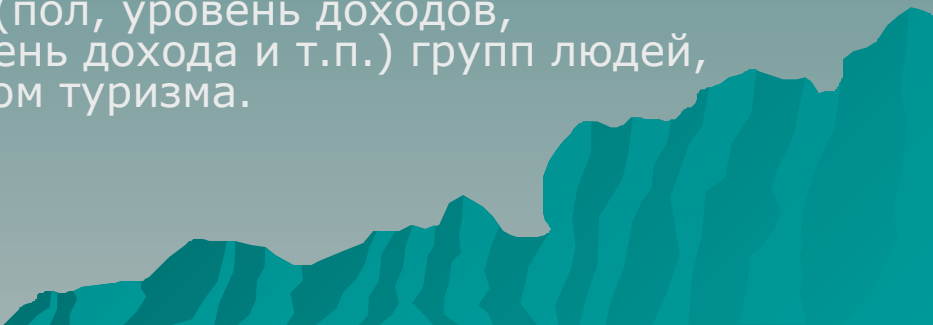
- ◆ **Различие** обусловлено целью, ради которой они отправляются в путь: производственная необходимость или удовлетворение личных потребностей.
- ◆ **Общее:**
 - Временное перемещение за пределы привычной среды и места постоянного проживания;
 - Временное пребывание в месте посещения с осуществлением не менее одной ночевки и намерение вернуться в место постоянного проживания;
 - Участие в видах деятельности, определяемых целями путешествия, кроме занятий, оплачиваемых из местных источников.

Основные виды туризма

Назвать цели основных видов туризма:

- ◆ Туризм ради отдыха и развлечения
- ◆ Культурно-познавательный туризм
- ◆ Экотуризм
- ◆ Генеалогический туризм
- ◆ Оздоровительный туризм
- ◆ Религиозный туризм
- ◆ Гостевой туризм
- ◆ Деловой туризм

Задание:

- 1) привести примеры занятий и развлечений, которые ассоциируются с каждым из выше приведенных видов туризма;
 - 2) Что заставляет туриста предпочесть один вид туризма другому?
 - 3) Приведите примеры характеристик (пол, уровень доходов, национальность, род занятий, уровень дохода и т.п.) групп людей, интересующихся тем или иным видом туризма.
- 

ПУТЕШЕСТВИЯ И ТУРИЗМ

ПАСПОРТ В МИР

1. ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЯ (этап)

СУЩЕСТВУЕТ ДВЕ ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ: ЛЮДИ, ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ ПО ДЕЛАМ (КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ) И ОТПРАВЛЯЮЩИЕСЯ В ПУТЬ РАДИ УДОВОЛЬСТВИЯ (ТУРИСТЫ).

Люди ДОЛЖНЫ совершать деловые поездки в силу необходимости. Люди ХОТЯТ совершать туристские путешествия, чтобы осуществить свои желания.

Обе категории путешественников могут посещать одни и те же места, но предъявляют к ним разные требования. Обслуживающие их потребности компании могут специализироваться на деловом туризме, оказывать услуги путешественников ради удовольствия туристам или различным категориям путешественников.

В 1-ом разделе таблицы «Процесс планирования и организации путешествия» сведены воедино все этапы организации путешествия;
во 2-ом разделе показаны типы компаний и направления деятельности работников, обслуживающих путешественников на каждом этапе;
3-й раздел отражает роль государственных органов в функционировании туристской индустрии.

1. ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЯ (этапы)

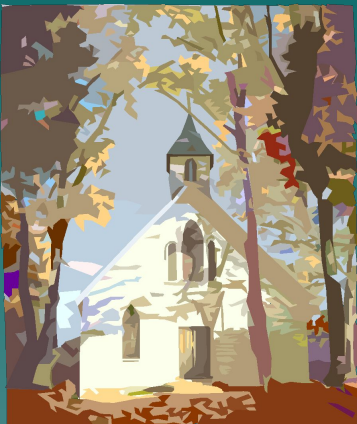
Определите этапы процесса путешествий и туризма

ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ	ЭТАП 1	ЭТАП 2	ЭТАП 3	ЭТАП 4	ЭТАП 5	ЭТАП 6	ЭТАП 7
	<p>ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ</p> <p>Поиск и изучение брошюр, веб-сайтов, посещение турагентств, чтение газет и журналов, путеводителей.</p>	<p>ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ</p> <p>Выбор места посещения: страна, регион, город или сельская местность.</p>	<p>БРОНИРОВАНИЕ</p> <p>Использование баз данных и систем бронирования отелей и транспортных компаний.</p>	<p>ПОЛЬЗОВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫМИ УСЛУГАМИ</p> <p>Использование транспортного средства (самолет, поезд, автобус, автомобиль, корабль) для перемещения в место назначения.</p>	<p>ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ РАЗМЕЩЕНИЯ</p> <p>Проживание в отеле, пансионе, на курорте или в гостях у друзей или родственников.</p>	<p>ПИТАНИЕ</p> <p>Питание в ресторанах, кафе или самостоятельное приобретение и приготовление пищи.</p>	<p>УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ РАЗВЛЕЧЕНИЙ И ДРУГИХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</p> <p>Участие в деловых встречах или конференциях, занятия, связанные с активным туризмом или посещением местных достопримечательностей, исторических объектов, музеев и т.п.</p>
			 <p>Courtesy Royal Caribbean International</p>		 <p>Tree top boardwalk Mapungubwe National Park, www.parks-ia.co.za/parks/Photo_Library/Item</p>		

Вопрос

- ◆ Из каких этапов состоит процесс принятия последовательных решений, связанных с организацией путешествий?

Итоговые тесты к Главе 1: Структура индустрии путешествий и туризма



I. Укажите, к какой категории - туристов или путешественников - относятся следующие признаки:

1. собственное удовольствие
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
2. производственная необходимость
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
3. "корпоративный клиент"
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
4. индивидуальный отдых
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
5. деловые соображения
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
6. сотрудничество
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
7. новые впечатления
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
8. налаживание новых связей
 - a. Туристы
 - b. Путешественники
9. восстановление сил
 - a. Туристы
 - b. Путешественники



II. Соотнесите следующие ситуации и виды путешествий:



- 10. работа студентов в археологической экспедиции -
- 11. паломничество в Мекку -
- 12. участие врача в работе международного медицинского симпозиума -
- 13. программа обмена студентами -
- 14. знакомство с памятниками истории и культуры -
- 15. переговоры с партнерами по бизнесу -
- 16. консультация в Центре микрохирургии глаза в Москве -
- 17. отдых на пляжах Анталии (Турция) -



- а. рекреационный
- б. познавательный
- в. оздоровительный
- г. лечебный
- д. гостевой
- е. религиозный
- ё. учебный
- ж. профессионально-деловой

III. Распределите информацию, предлагаемую потенциальным клиентам, по количественным и качественным показателям:

18. аналитические обзоры

19. страноведческая информация

20. расписание движения транспорта

21. курсы валют

22. информация по визам

23. стоимость гостиничных услуг

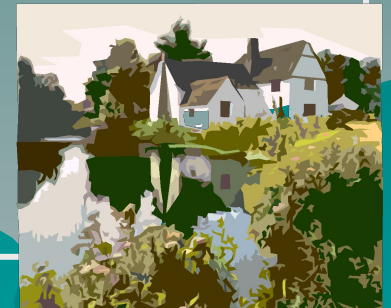
24. описание маршрутов

25. отзывы клиентов

26. цены билетов на экскурсии

**а. Количественные
показатели**

**б. Качественные
показатели**



IV. Выберите качества и навыки, способствующие сбору

информации о туристских ресурсах и услугах:

1.
 - а. Коммуникабельность
 - б. Умение устанавливать контакты с персоналом турагентств
 - в. Навык ведения беседы
 - г. Вежливость
 - д. Умение отстаивать свою точку зрения
 - е. Доброжелательность
 - ё. Авантюризм
 - ж. Приветливость
 - з. Деловой настрой
 - и. Скромность
 - й. Варианты а-в, е, ж-и
 - к. Варианты а-г, е, ж, з

V. Соотнесите этапы планирования и организации путешествия с основными видами деятельности:

1. Заказ места в отеле -	а. получение информации
2. Изучение брошюр -	б. выбор направления
3. Проживание в пансионе -	в. бронирование
4. Проезд автобусом до места назначения -	г. пользование транспортными услугами
5. Самостоятельное приготовление пищи -	д. пользование услугами размещения
6. Посещение местных достопримечательностей -	е. питание
7. Проживание у друзей -	ё. участие в программе развлечений и других видов деятельности
8. Заказ транспорта -	
9. Посещение турагенства -	
10. Определение места посещения -	
11. Ужин в ресторане -	
12. Дискотека -	
13. Путешествие на яхте -	
14. Предварительный заказ билетов в театр	
15. Покупка путеводителя -	

ПУТЕШЕСТВИЯ И ТУРИЗМ

2. ТИПЫ КОМПАНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИХ РАБОТНИКОВ

	ЭТАП 1	ЭТАП 2	ЭТАП 3	ЭТАП 4	ЭТАП 5	ЭТАП 6	ЭТАП 7
КОМПАНИЯ:	<p>ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ</p> <p>Рекламные агентства, турагентства, специализирующиеся на путешествиях и туризме издательства.</p>	<p>ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ</p> <p>Интернет-компании, турагентства, компании, работающие в сфере делового и конгресс-туризма.</p>	<p>БРОНИРОВАНИЕ</p> <p>Турагентства, компании, работающие в сфере делового и конгресс-туризма. Компьютерные системы бронирования.</p>	<p>ПОЛЬЗОВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫМИ УСЛУГАМИ</p> <p>Транспортные компании: авиационные, автобусные, железнодорожные, морские, речные, автомобильные транспортные перевозки.</p>	<p>ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ РАЗМЕЩЕНИЯ</p> <p>Международные гостиничные сети, местные гостиницы, пансионаты и кемпинги.</p>	<p>ПИТАНИЕ</p> <p>Предприятия питания: рестораны, сети точек быстрого обслуживания; местные супермаркеты, уличные торговцы.</p>	<p>УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ РАЗВЛЕЧЕНИЙ И ДРУГИХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</p> <p>Тематические парки, объекты культурно-исторического наследия, организация активного отдыха и экскурсий; магазины розничной торговли, конференц-центры, выставочные комплексы.</p>
РАБОТНИКИ:	<p>Осуществляют прямой контакт с потребителями (фронт-офис):</p>	<p>Помогают туристам сделать выбор, общаясь с ними лично или по телефону, разрабатывают маршруты.</p>	<p>Отвечают на вопросы клиентов, консультируют по стоимости туров, планируют и предлагают маршруты.</p>	<p>Контролируют проездные билеты, организуют питание пассажиров.</p>	<p>Встречают гостей, размещают багаж, обслуживают гостиничные номера, отвечают на вопросы клиентов.</p>	<p>Подают заказанные блюда, продают продукты питания.</p>	<p>Проводят экскурсии, организуют развлекательные программы, продают товары и предоставляют услуги.</p>
<p>Выполняют производственные и административные функции (бэк-офис):</p>	<p>Разрабатывают веб-сайты, публикуют брошюры, организуют рекламные и PR-кампании.</p>	<p>Создают базы данных и компьютерные сети; предоставляют билеты, запрашивают гостиницы, предоставляет информацию о стоимости и способах транспортировки.</p>	<p>Осуществляют техническое обслуживание оборудования, управляют транспортными средствами, транспортируют багаж.</p>	<p>Поддерживают состояние гостиничных номеров и зданий, выставляют счета, принимают заказы.</p>	<p>Закупают и продукты и готовят пищу, обслуживают кухонные помещения и оборудование, осуществляют учет.</p>	<p>Выставляют счета, ведут учёт, обслуживают оборудование.</p>	



VI. Соотнесите этапы планирования и типы компаний, предоставляющих туристические услуги:

1. Интернет-компании -	а. получение информации
2. Рекламные агентства -	
3. Международные гостиничные сети -	
4. Тематические парки -	
5. Туристические агентства -	
6. Компании конгресс-туризма -	
7. Автобусные компании -	б. выбор направления
8. Компьютерная система бронирования -	в. бронирование
9. Кемпинги -	г. пользование транспортными услугами
10. Рестораны -	
11. "Аэрофлот" -	
12. Объекты культурно-исторического наследия -	
13. Издательства -	
14. Магазины розничной торговли -	д. пользование услугами размещения
15. Сеть предприятий питания быстрого обслуживания -	
16. Пансионаты -	е. питание
17. Конференц-центры -	ё. участие в программе развлечений и других видов деятельности
18. Железнодорожная компания -	
19. Местные супермаркеты -	
20. Выставочные комплексы -	

VII. Соотнесите этапы планирования и виды деятельности

компаний, предоставляющих туристические услуги:

1. Встреча гостей -
2. Проведение экскурсий -
3. Продажа продуктов питания -
4. Контроль проездных билетов -
5. Ответы на вопросы клиентов -
6. Разработка маршрутов -
7. Работа справочных служб -
8. Консультация о предполагаемом месте пребывания -
9. Планирование маршрута -
10. Организация развлекательных программ -
11. Предоставление заказанных блюд -
12. Организация питания пассажиров -
13. Консультация по стоимости туров -
14. Разработка веб-сайтов -
15. Приобретение билетов -
16. Размещение багажа -
17. Обслуживание гостиничного номера -
18. Продажа товаров и предоставление услуг -
19. Приготовление пищи -
20. Транспортировка багажа -
21. Организация рекламных компаний -
22. Техническое обслуживание транспортных средств -

- а. получение информации
- б. выбор направления
- в. бронирование
- г. пользование транспортными услугами
- д. пользование услугами размещения
- е. питание
- ё. участие в программе развлечений и других видов деятельности

VIII. Распределите виды деятельности туристических

компаний по видам контактов с клиентами:

Вид деятельности:

1. Встреча гостей
2. Проведение экскурсий
3. Продажа продуктов питания
4. Контроль проездных билетов
5. Ответы на вопросы клиентов
6. Разработка маршрутов
7. Работа справочных служб
8. Консультация о предполагаемом месте пребывания
9. Планирование маршрут
10. Организация развлекательных программ
11. Предоставление заказанных блюд
12. Организация питания пассажиров
13. Консультация по стоимости туров
14. Разработка веб-сайтов
15. Приобретение билетов
16. Размещение багажа
17. Обслуживание гостиничного номера
18. Продажа товаров и предоставление услуг
19. Вид деятельности: Приготовление пищи
20. Вид деятельности: Транспортировка багажа
21. Вид деятельности: Организация рекламных компаний
22. Техническое обслуживание транспортных средств

а. Фронт-офис

б. Бэк-офис

IX. Соотнесите этапы планирования и основные направления государственного регулирования туристской деятельности:

- | | |
|---|--|
| 1. Установление транспортных нормативов - | |
| 2. Создание государственной информационно-справочной системы по туризму - | а. получение информации |
| 3. Установление стандартов и норм по охране безопасности и здоровья - | б. выбор направления |
| 4. Контроль за ценообразованием - | в. бронирование |
| 5. Создание благоприятных условий для развития туризма в стране - | г. пользование транспортными услугами |
| 6. Установление стандартов обслуживания - | д. пользование услугами размещения |
| 7. Стимулирование притока туристов в страну - | е. питание |
| 8. Установление стандартов и норм питания - | ё. участие в программе развлечений и других видов деятельности |

Домашнее задание

◆ Подготовка проекта для конкурса


Тема проекта: «Трехдневный поход в первые дни летних каникул»

Цель проекта: научиться организовывать полноценный и познавательный отдых группы сверстников

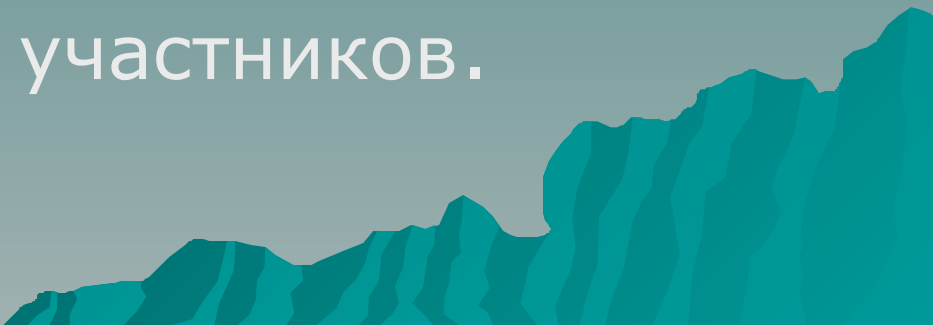
Задачи проекта:

1. Определить направление похода
2. Составить маршрут
3. Продумать, как добираться до места
4. Продумать, где будет разбит основной лагерь, чтобы на небольшом расстоянии от него были интересные места.
5. Решить, какие продукты понадобятся.
6. Решить, сколько денег нужно для похода.

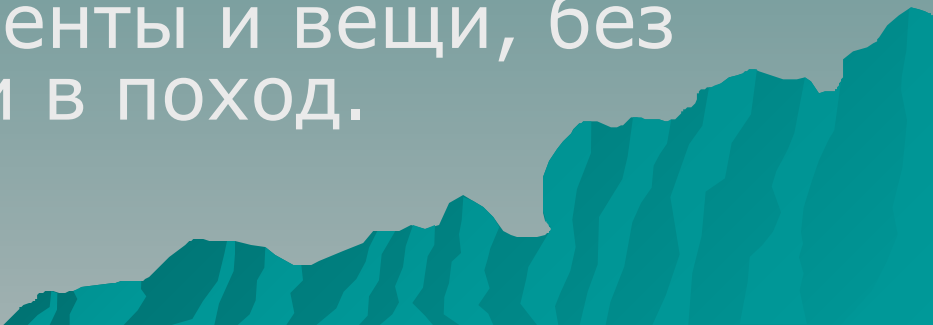
Требования к проекту

- ◆ Проекты должны быть оформлены в виде презентации, созданной в программе MS PowerPoint.
 - ◆ Основные требования к презентации: освещение всех пунктов проекта, наглядность, оформление.
- 

Рекомендации по разработке маршрута

- ◆ С помощью карт рассчитывается расстояние, которое должны будут проехать участники, и путь, который они пройдут пешком. Необходимо проложить маршрут, который был бы интересен всему классу, был бы экономичным, то есть не требовал бы больших расходов на проезд и был посильным для всех участников.
- 

Рекомендации по разбивке лагеря

- ◆ Группа должна выяснить, сколько человек пойдет в поход, сколько из них мальчиков, девочек, взрослых (женщин, мужчин).
 - ◆ Исходя из этого, нужно рассчитать, сколько и каких палаток понадобится, кто будет их нести: взрослые, мальчики, парами и т.д.
 - ◆ Какая посуда понадобится для приготовления пищи?
 - ◆ Определить инструменты и вещи, без которых нельзя идти в поход.
- 

Рекомендации по подготовке продуктов для похода

- ◆ Рассчитать, какие продукты и в каком количестве понадобятся на три дня;
 - ◆ рассчитать, сколько денег потребуется;
 - ◆ распределить продукты по весу между всеми участниками похода так, чтобы все несли посильную ношу.
- 