

ЭТАПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ



Седенков Сергей Евгеньевич

Зам зав кафедры Туризма и гостиничного дела по социальной работе, ведущий тренер М ГФ Киокушинкай каратэ-до клуб GAMBARU DOJO. Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма. Москва, Россия

Аннотация: В статье рассмотрены этапы проектирования туристского путешествия и анализ проекта, направленный на выявление и своевременное устранение в нем несоответствий.

Abstract: The article describes the design stages of the tourist and travel analysis of the project, aimed at the identification and timely elimination of inconsistencies in it.

Ключевые слова: Путешествие, проектирование туристского путешествия, туристско-экскурсионное обслуживание.

Keywords: Travel, designing tourist traveling, excursion service.

Введение. Разработка маршрутов путешествия или порядка предоставления основных и дополнительных услуг составляет технологию туристского обслуживания, то есть производство конкретного туристского продукта (туристского путешествия), предназначенного для удовлетворения потребностей туристов. Проектирование туристского путешествия предусматривает обязательное согласование туроператором разработанных программ туристского путешествия с запросами туристов и возможностями поставщиков услуг.

В общем виде проектирование туристского продукта (услуги) осуществляется в следующей последовательности:

1. установление нормируемых характеристик услуги в отдельности и продукта в целом;
2. установление технологии процесса обслуживания туристов;
3. разработка технологической документации;
4. определение методов контроля качества.

Основой для проектирования туристского путешествия (услуги) является ее вербальная модель (краткое словесное описание) – набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг.

Характеристики туристского продукта (услуги) должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. В проект необходимо включать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и для окружающей среды[6–8].

Документация, отражающая требования к любому виду обслуживания туристов, должна содержать:

1. описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;

2. характеристики процессов обслуживания туристов;
3. требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
4. необходимое количество персонала и уровень его профессиональной подготовки;
5. договорное обеспечение обслуживания;
6. гарантии обслуживания туристов;
7. согласования с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического контроля, пожарного надзора и др.

Конкретные требования к процессу обслуживания туристов не могут быть ниже требований действующих нормативных документов.

Проектирование процесса обслуживания туристов в ходе путешествия также осуществляется по отдельным этапам предоставления услуги и с обязательным составлением для каждого из них технологических карт. Результатом проектирования туристского продукта является разнообразная технологическая документация (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и пр.).

При проектировании туристского продукта (услуги) и особенно по запросам туриста необходимо учитывать возможности предприятия – исполнителя услуги[9–11].

Результатом проектирования туристского путешествия является правильное содержание следующих основных документов:

1. технологической карты туристского путешествия;
2. графика загрузки предприятия – поставщика услуг;
3. информационного листка к туристской путевке;
4. программы обслуживания туристов.

Проектирование туристского путешествия подразумевает учет и строгое соблюдение общих

требований к туристской услуге, которые изложены в ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования». Данные требования подразделяются на обязательные и рекомендуемые.

Обязательные требования затрагивают вопросы, связанные с безопасностью жизни и здоровья, сохранность имущества туристов и охраны окружающей среды.

Рекомендуемые требования регламентируют:

1. соответствие туристского путешествия или услуги назначению; точность и своевременность исполнения; комплексность продукта;
2. этичность обслуживающего персонала;
3. комфортность, эстетичность и эргономичность в предоставлении и потреблении туристского продукта.

Предоставляемые туристские услуги также должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг. Несмотря на то, что в ГОСТе эти требования обозначены как рекомендуемые, надо помнить, что на самом деле они должны реализовываться как обязательные[1-5].

Руководящие документы дают следующие разъяснения этих требований.

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 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.

При проектировании услуг в туризме обязательно должны быть предусмотрены методы контроля качества обслуживания туристов.

Проектирование контроля качества включает:

1. определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;
2. определение методов корректировки характеристик услуги;
3. определение методов оценки контролируемых характеристик.

Методами контроля могут быть:

1. визуальные (осмотр маршрутов и объектов);
2. аналитические (анализ документации);
3. социологические (опрос туристов, персонала) и др.

Завершающим этапом проектирования услуги является анализ проекта, направленный на выявление и своевременное устранение в нем несоответствий. Он осуществляется представителями соответствующих функциональных подразделений туристского предприятия. Результат анализа проекта - правильное содержание технологической документации туристского предприятия.

Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает руководитель туристского предприятия по согласованию с заказчиком. Изменение проекта допускается только в обоснованных случаях по согласованию с заказчиком и утверждается руководителем туристского предприятия.

Вывод. Краткое описание туристского путешествия – программа путешествия составляется на основе изучения потребностей и платежеспособности населения, спроса на виды туристских путешествий, а также на основе изучения возможностей туристских и рекреационных ресурсов в конкретном регионе. Оно конкретизируется в проекте программы обслуживания туристов.

Список литературы

1. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования. – М.: Стандартинформ, 2012. – 8 с.
2. Закон Краснодарского края от 19 июня 1997 года «О туристской деятельности в Краснодарском крае» (в ред. от 28 декабря 2015 года № 3318-КЗ.)
3. Устав общероссийской общественной организации «Туристско-спортивный союз России». г. Москва. 2009 г. URL: <http://www.azimut72.com> (Дата обращения: 17.03.2016)
4. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 (ред. от 18.12.2014) «О Аедеральной

целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)» / КонсультантПлюс /URL:[http://www. base. consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?](http://www.base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?) (дата обращения: 17.03.2016)

5. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015, с изм. от 02.03.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (Дата обращения: 02.04.2016)

6. Биттер Н. В. Приоритетные направления развития детского оздоровительного туризма / Н. В. Биттер, Н. С. Южакова // Экономика. Сервис. Туризм. Культура (ЭСТК-2008) : X междунар. науч.-практ. конф., 29–30 мая 2008 г. : сб. ст. / Алт. гос. техн. ун-т им. И. И. Ползунова. – Барнаул : Изд-во АлтГТУ, 2008. – С. 28–31.

7. Бритвина В.В., Измерения экономической эффективности туризма в менеджменте с помощью математической статистики /Бритвина В.В., Конюхов В.Г., Конюхова Г.П.// В сборнике: Физическая культура, спорт, туризм: научно-методическое сопровождение:

Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Редакционная коллегия: Е. В. Старкова (главный редактор); Т. А. Полякова (научный редактор). Пермь, 2014. С. 41–43.

8. Бритвина В.В., Оценка экономического воздействия туризма на экономику региона методами математической статистики /Бритвина В.В., Конюхова Г.П., Конюхов В.Г.// Научное обозрение. 2014. № 11-1. С. 336–338.

9. Дусенко С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития /Дусенко С.В.// Курск, 2012.

10. Дусенко С.В., Скотникова А.В Управление качеством в туризме и гостеприимстве /Дусенко С.В., Скотникова А.В.// В сборнике: Фитнес-Аэробика Материалы Всероссийской научной интернет-конференции. Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма. 2015. С. 117–121.

11. Шариков В.И. Инвестиционная привлекательность туристской дестинации Московской области // Вестник РМАТ. 2014. № 2. С. 67.

РАЗДЕЛ V. МОЛОДЫЕ УЧЕНЫЕ – ПОИСК САМООПРЕДЕЛЕНИЯ

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВАЛЮТЫ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ



Рубцов Артем Михайлович

студент 1 курса Факультет информатики и систем управления
Направление: Прикладная математика и информатика
Московского Политехнического Университета



Юдин Роман Андреевич

студент 1 курса Факультет информатики и систем управления
Направление: Прикладная математика и информатика
Московского Политехнического Университета



Федоров Николай Михайлович

к.э.н., доцент, директор Высшей школы управления и права
Московского политехнического университета

Аннотация: В статье рассмотрены: валюты резервного фонда, рубль, валютный рынок. Проанализировано влияния инфляции на каждую из приведенных валют, методы сохранения своих сбережений и способы заработать в этот период. Мнение населения г. Москвы использования валюты