



ОСНОВЫ ТУРИЗМА

(методичка)

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Туризм - временный выезд человека с места постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых или других целях без совершения оплачиваемой деятельности в месте пребывания

Виды туризма:

Внутренний туризм - туризм, в пределах территории страны постоянного проживания.

Въездной туризм - путешествия в пределах страны лиц, не проживающих в ней постоянно, с туристическими целями, без занятия оплачиваемой деятельности из местного источника.

Выездной туризм - туризм за пределы страны постоянного проживания.

Групповой туризм - вид туризма, при котором туристическое путешествие совершают группы людей путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях, как по индивидуально составленному плану, так и по плану, предложенному туристической компанией, включающему определение районов посещения, продолжительность остановок, условий ночлега и т.п. Возможность получения группового тарифа делает этот вид туризма весьма привлекательным. По международным нормам группа должна состоять из 15 и более человек, однако, иногда, группой могут считаться и 7-10 человек.

Индивидуальный туризм - путешествие одного лица (или небольшой группы лиц) по индивидуально составленной программе.

Международный туризм - туризм въездной или выездной.

Туристический продукт — это заранее разработанный комплекс туристических

услуг, который объединяет не менее чем две услуги, которые реализуются или предлагаются к реализации по установленной цене, в состав которой входят услуги по организации проезда, размещения и другие туристические услуги (услуги по организации посещения культурных объектов, отдыха и развлечения, а также реализации сувенирной продукции и т.д.)

Туристическая услуга - проживание или питание, или переезд или страхование, или экскурсии

Пакетный тур (групповой) –комплекс туристических услуг.

Самый распространенный вид тура - пакетный тур. Пакетный тур - заранее просчитанный и готовый к продаже тур с фиксированной стоимостью и фиксированным набором услуг. Ни одна из услуг не может быть удалена из пакетного тура. При внесении каких-либо изменений (комбинация нескольких отелей, курортов, изменение дат, пунктов вылета и др.) тур считается индивидуальным.

Данный тур максимально облегчает работу агента, так как позволяет сразу забронировать полный пакет услуг, необходимых для поездки. Как правило, в стоимость пакетного тура входит:

- трансфер (групповой);
- проживание;
- питание;
- страховка;

К пакетным турам относятся также групповые экскурсионные туры с сопровождающим гидом. В состав таких туров дополнительно входит экскурсионное обслуживание: гиды, автобусное сопровождение, посещение различных исторических и культурных мест. Особенностью таких туров является тот факт, что указываемый список и порядок проведения экскурсий может быть изменен в любое время.

При заказе пакетного тура для большой группы людей (от 10-ти человек) существуют дополнительные нюансы: не всегда есть возможность разместить большую группу туристов в одном отеле, на конкретный период времени (в зависимости от сезона, наличия мест в отелях). Такого рода заявки должны бронироваться заблаговременно.

Основные виды туризма:

Пляжный туризм — это групповые или индивидуальные поездки без активного передвижения по маршруту с пребыванием в одном или двух местах назначения обычно с оздоровительными целями и целью отдыха.

Горнолыжный туризм - путешествие, основной целью которого, является катание на горных лыжах. Включает элементы следующих видов: лечебно оздоровительный, рекреационный, спортивный, любительский, экологический туризм. Горнолыжный туризм - ярко выраженный сезонный вид туризма.

Экскурсионный туризм - путешествие с посещением исторических и

достопримечательных мест с образовательной, культурно-познавательной целью. Вид международного туристического путешествия, связанный со знакомством туристов с национальными культурами, обычаями, традициями в стране пребывания.

Бизнес-туризм (MICE) - Вид путешествия деловых людей, с целью установления новых контактов или решения вопросов связанных с бизнесом, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров или услугу секретаря. Аббревиатура MICE означает четыре направления делового туризма: Meetings – деловые встречи; Incentives – поощрительные туры (инсентив туры) для сотрудников, партнеров, клиентов; Conferences – организация конференций, участие в выставках; Events – организация корпоративных мероприятий.

Круизный туризм -морские или речные путешествия на водном транспорте, с посещением разных городов или стран. Как правило, круизный тур организован по системе "все включено", это распространяется на питание, пользование спортивными залами и инвентарем, развлекательную программу. Важной особенностью круизных туров является организация развлечений на борту. На круизных кораблях работают различные клубы, приглашаются актеры для выступлений, проводятся шоу или действуют игорные клубы.

Лечебно - оздоровительный туризм (санатории) - вид туризма, совершаемый с оздоровительными или лечебными целями. Туристам предлагаются лечебно-оздоровительные процедуры, услуги массажа, бани, оздоровительная гимнастика, лечение минеральными водами, грязями и т.п.

Шоппинг туризм - вид туризма направленный на посещение магазинов (чаще всего торгово-развлекательных комплексов или местных оптово-розничных рынков) и покупки товаров. Зачастую под «шоппинг туризмом» понимается не просто покупка товаров, а весь комплекс услуг, включающий также и попутные развлечения (отдых, рестораны, кафе, кино и пр.).

Еще бывают следующие виды туров:

Детско-юношеский туризм

Корпоративные туры (для коллективного отдыха)

Свадебные (романтические) туры

Индивидуальные туры (с учётом предпочтений)

Горящие туры

VIP-отдых (реализация капризов)

Семейные туры (отдых с детьми)

Молодёжные туры

Комбинированный тур

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ В ТУРИЗМЕ:

<u>Категорийность отелей:</u>	
Cat A	категория А - соответствует 4*-5*
Cat B	категория В - соответствует 3*
Cat C	категория С - соответствует 2*
<u>Классификация номеров:</u>	
Economy Room	Экономичный номер. Как правило, такие номера меньше по площади, чем стандартные, могут быть скромнее оборудованы.
Hotel Room	Стандартный номер в главном корпусе отеля.
Junior Suite (Suite mini)	Номер повышенной комфортности, состоящий из спальни и небольшой гостиной зоны.
Lake House	Коттедж (номер в коттедже) возле искусственного озера или бассейна, предназначенного только для проживающих в данной категории номеров.
MB Room (Main building)	Номер в основном здании отеля.
Penthouse Suite	Номер повышенной комфортности, расположенный на последнем этаже отеля (как правило, имеет хороший вид из окна, балкон или терассу).
President Room	Президентский номер. Роскошный номер, состоящий из нескольких спален, кабинета, гостиной, нескольких ванных комнат.
ROH (Run of the house)	Любой номер на усмотрение администрации отеля.
STD (Standart Room)	Стандартный номер, оборудованный в соответствии со стандартами для определенной категории отеля.
STD King size (French bed)	Стандартный номер с одной большой двуспальной кроватью.
Studio	Студия, большой однокомнатный номер со спальней и гостиной зоной и мини-кухней.
Suite Room	Двухкомнатный (иногда более) номер повышенной комфортности, состоящий из спальни и гостиной.
Superior Room	Однокомнатный номер большого размера высокой категории с роскошной обстановкой.
Without balcony	Номер без балкона.
<u>Вид из номера:</u>	
Beach view	Номер с видом на пляж.
City view	Номер с видом на город.
Garden view	Номер с видом на сад или внутренний дворик, усаженный с деревьями или кустами.

Inside view	Номер с видом на внутреннюю часть отеля.
Land view	Номер с видом на окрестности.
MV (Mountain view)	Номер с видом на горы.
Pool view	Номер с видом на бассейн.
PV (Park view)	Номер с видом на парк.
SSV (Side Sea view)	Номер с боковым или непрямым видом на море.
SV (Sea view)	Номер с прямым видом на море.
Типы размещения:	
SGL (Single)	Одноместное размещение.
DBL (Double)	Двухместное.
TWIN (Double twin)	Двухместное размещение в номере с отдельными кроватями.
TRPL (Triple)	Трёхместное размещение (чаще всего это двухместный номер с двумя основными кроватями и одной дополнительной раскладывающейся кроватью, либо диваном).
QDPL (Quadruple)	Четырёхместное размещение.
EXB (Extra bed)	Дополнительная кровать.
Chld (Child)	Ребенок до 12-ти лет. Иногда обозначают CH - большой ребенок, до 12-15 лет; ch - маленький ребенок - до 6 лет, inf - (infant) - ребёнок до 2-х лет.
Типы питания:	
BO (Bed only)	Размещение без питания.
BB - (Bed & Breakfast)	В стоимость проживания включен завтрак. Дополнительное питание за отдельную плату в ресторанах и барах отеля.
HB (Half board)	Полупансион. В стоимость проживания включен завтрак и ужин, чай, кофе, вода.
HB+ (Half board +, Extended half board)	Расширенный полупансион. Завтрак и ужин.
FB (Full board)	Полный пансион. Завтрак, обед и ужин.
FB+, EXT FB (Full board +, Extended full board)	Расширенный полный пансион. Завтрак, обед и ужин, а также напитки во время приёма пищи включены в стоимость проживания.
ALL, AI (All)	Всё включено. Завтрак, обед и ужин (шведский стол). В течение дня

inclusive)	предлагаются напитки (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве, дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т.п.).
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

РАБОТА С ТУРОПЕРАТОРОМ

Кто такой Туроператор и что он делает?

Туристический оператор (ТО) – компания (обязательно юридическое лицо), исключительной деятельностью которой является организация туристического продукта и его реализация туристам. Для этого необходимо получить соответствующую лицензию на ведение туроператорской деятельности. Кроме того, туроператоры обязаны оформить «банковскую гарантию» для обеспечения своей финансовой ответственности перед туристами на случай банкротства.

Туроператоры не имеют право продавать турпродукт самостоятельно, напрямую клиентам. На практике они привлекают для этой цели посредников (турагентов), заключая с ними агентские договора. Такой подход с привлечением турагентов позволяет туроператорам легко организовать продажи своего продукта по всей территории Казахстана и близлежащих стран, увеличивая тем самым объемы продаж.

Кроме туристического продукта туроператоры имеют право продавать отдельные туристические услуги (авиабилеты, отели, трансферы, страховки).

За что отвечает ТО?

- несёт ответственность за качество услуг, которые входят в состав туристического пакета;
- обязуется возместить стоимость непредоставленных услуг;

ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ТУРПАКЕТА и формирование цены:

1. Проживание и питание.

Проживание и питание – это проживание в отеле выбранной категории с выбранным типом питания.

Каждый регион имеет свою специфику отелей и большой выбор типов питания.

2. Трансфер.

Трансфер – Любая перевозка туриста внутри туристического центра (доставка с вокзала или аэропорта в гостиницу и обратно; с одного аэропорта на другой; из гостиницы в шоппинг центр и обратно и т.д.).

Трансферы бывают 2-х видов:

Групповой трансфер - трансфер всей группы туристов на автобусе/ микроавтобусе. Групповой трансфер входит в стоимость пакетного тура.

Индивидуальный трансфер – трансфер для определенных туристов на

автомобиле/минивэне (в зависимости от категории трансфера возможно выбрать марку автомобиля, встречу туриста на вокзале или в аэропорту, встреча с цветами, с шампанским и т.д.) Индивидуальный трансфер не входит в стоимость пакетного тура, его нужно индивидуально запрашивать у ТО.

3. Страховка

В Казахстане действует Закон об обязательном страховании граждан, (медицинское страхование, а также страхование от несчастного случая). Страховка предоставляется туроператором, у которого приобретается тур или с помощью страховых компаний (партнеров). Договор страхования подразумевает: компенсацию понесенных затрат при наступлении страхового случая непосредственно на месте временного пребывания или единовременную денежную компенсацию согласно Договору страхования, и действует на весь период пребывания.

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЕЗДКИ:

1. Ваучер – Документ, выданный туристической компанией в подтверждение того, что турист приобрел конкретные виды услуг: проживание в отеле, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. Ваучер устанавливает право туриста на услуги, входящие в турпакет, и подтверждает факт их оказания.

2. Страховка

3. Оригинал удостоверения личности

4. Инфолист/памятка туристу – основная, краткая информация по особенностям региона, особым правилам, религии и т.д.

Агентский договор

Осуществление предпринимательской деятельности нередко требует совершение действий, выходящих за рамки производства товаров или услуг. Например, поиск новых потенциальных клиентов, расширение рынка сбыта Товаров, риэлторские услуги, экспедиция и т.д.

Для решения таких задач, многие организации заключают Агентские договоры, в соответствии с которыми передают данные функции Агенту, третьему лицу, который в качестве посредника совершает определенные действия в интересах таких организаций. Именно такие отношения и регулирует Агентский договор.

Агентский договор — это соглашение между Заказчиком, нанимающим Агента и самим Агентом, согласно которому Агенту поручается на определенных условиях от имени Заказчика и в интересах Заказчика выполнение определенного рода услуг, действий и обязательств.

Агентский договор с платформой oz-elim.kz (ТОО «Saigu Travel») будет вам выслан на ваш контактный номер телефона по СМС, которого вы сможете подписать по 4-х значному коду.

Телефон/WhatsApp для справок: +77470512252