

Тема 1.4. Традиции и инновации в различных видах туризма

- Современное состояние туристского рынка.
- Различные подходы в классификации современного туризма.
- Особенности различных видов программного туризма.
- Специальные виды туризма.
- Развлекательный туризм.
- Познавательный туризм.
- Лечебно-оздоровительный туризм.
- Деловой туризм.
- Выставочный туризм.
- Специальный туризм.
- Предоставление информации о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона

Рынок курортно-оздоровительного туризма очень широк и связан с рекреационными ресурсами. Оздоровительный отдых нужен каждому. Даже любителям спортивного или приключенческого туризма хотя бы раз в несколько лет необходим оздоровительный отдых или необходимо сопроводить на такой отдых своих родных, близких или друзей.

В мировой практике понятие курорта включает в себя понятие как отдыха, так и санатория, т. е. санаторно-курортное обслуживание также является частью курортно-оздоровительного туризма.

Курортная местность - это территория с хорошей экологией и благоприятными климатическими условиями, расположенная в живописной местности, с присутствием лечебных природных факторов: особого целебного климата, минеральных источников и грязей, чаще всего с водоемом и иногда источником столовой минеральной воды.

Основное отличие отечественной санаторно-курортной системы от зарубежной состоит в том, что она основана на фундаментальной научной базе. Тогда как зарубежные курорты санаторного типа предполагают более «свободный» подход к организации курортного оздоровления (исключения все же встречаются, например, лечение и отдых на Мертвом море в Израиле и некоторые другие). Преимуществом же зарубежных курортов являются высокий уровень стандартов обслуживания, современная инфраструктура и материальная база, а также квалифицированный менеджмент обслуживания.

Программы курортно-оздоровительных туров разнообразны, однако существуют общие специфические требования к организации именно таких туров. Готовя туристский продукт, необходимо помнить, что это делается для людей, желающих отдохнуть и поправить свое здоровье. Поэтому необходимо спланировать и создать такой маркетинг-микс туристского продукта, который позволит наиболее успешно удовлетворять нужды и запросы клиентов во время оздоровительного отдыха. (Маркетинг-микс - сочетание всех качеств продукта (услуги), привлекающих клиента (цена, упаковка (удобства), качество, идентификация, цвет (уровень), размер (продолжительность)).

Программы оздоровительных туров строятся с учетом того, что приблизительно половину времени необходимо уделять на лечебнооздоровительные процедуры.

Экскурсионная программа не должна быть слишком насыщенной. При организации досуговых программ необходимо отдавать предпочтение более здоровым мероприятиям типа конкурсов, вечеров танцев, викторин и т. п., а также занятиям по интересам, позволяющим разнообразить досуг. Допускаются спортивные программы в виде необременительных прогулок-походов по окрестностям, несложных спортивных соревнований, занятий по аэробике, шейпингу, плаванию и др. При этом рекомендуется создавать в курортных местностях, тяготеющих к семейному отдыху, курортно-туристские комплексы, позволяющие здоровым членам семьи заниматься спортом, туризмом, а нуждающимся в лечении лечиться и отдыхать.

Курортные программы в зависимости от места проведения тура могут предусматривать специальные морские оздоровительные процедуры, отдых в соляриях, аэрариях, грязе- и водолечение, принятие минеральных вод и пр.

Питание на оздоровительных турах должно иметь варианты диетических столов.

Для организации оздоровительных туров используются удобные, комфортабельные гостиницы, расположенные в тихих озелененных районах, желательно вблизи естественных или искусственных водоемов. Не допускается, как правило, совместное проведение оздоровительных и деловых туров, так как они по ритму противоречивы и отрицательно сказываются на качестве друг друга.

Программное обслуживание - это комплексное предоставление определенного набора услуг клиенту в процессе преодоления им пространства (на транспорте, пешком, на животных или другими способами), подчиненное одной цели (мотиву), побудившей его (клиента) к решению собственных проблем (возможности знакомства, обучения, самовыражения, удовлетворения любопытства и др.) с помощью путешествия.

В связи с высокой степенью накала конкурентной борьбы на международном туристском рынке большинство туристских фирм стало предлагать своим клиентам комплексное обслуживание по определенной программе. Это резко и довольно сильно увеличило рынок, расширив систему спроса и предложения, позволило дифференцировать его, а туристским фирмам - специализироваться на том или ином виде программ (тематике, технологии), что, естественно, сразу повысило уровень обслуживания.

Программа обслуживания - это набор запланированных услуг, распределенный по дням и времени их предоставления. Программный туризм - это работа над программами обслуживания.

Краеугольным камнем туристской программы является основная цель путешествия. Это связано с тем, что, как показали исследования, турист не считает программу и обслуживание качественными (даже программу самого высокого уровня), если цель путешествия не достигнута. Например, при покупке тура клиент предполагал, что получит много познавательных экскурсий, а в процессе обслуживания выяснилось, что на фешенебельном курорте все экскурсии предоставляются за дополнительную плату, да и то при условии набора минимального количества человек в экскурсионной группе. Турист не удовлетворен. Программа его не устроила - обслуживание некачественное. И наоборот. Такая реакция потребителя на обслуживание оказывает влияние на

восстановительный эффект поездки и отдыха, так как этот эффект тесно связан с психологическим уровнем восприятия отдыха и путешествия. При этом базовой основой программирования туристского обслуживания являются, конечно, вкусы, привычки и пожелания клиентов.

Деятельность (мероприятия) по расширенному воспроизводству человеческих сил называется рекреационной деятельностью. Программное обслуживание и рекреационная деятельность взаимосвязаны между собой.

Без рекреационной деятельности и рекреационных занятий невозможна хорошая программа обслуживания. Поэтому можно сказать, что рекреационные занятия также есть основа туристских программ. Программа обслуживания это определенный цикл рекреационных занятий. Цикл рекреационных занятий - это:

1) взаимосвязанное и взаимообусловленное сочетание элементарных рекреационных занятий, возникающих на базе ведущего (основного) занятия;

2) взаимосвязанное сочетание различных видов деятельности людей во время отдыха, имеющее целевую ориентацию;

3) программа отдыха, позволяющая на основе поведенческих возможностей и образцов реализовать определенные рекреационные цели в конкретных условиях.

Построение программ по циклам рекреационных занятий предполагает специализацию туристских предприятий по отдельным видам рекреации.

Циклы рекреационных занятий делятся на: зимние, летние и внесезонные. Туристское движение носит сезонный характер. Оно проявляется преимущественно в периоды, когда можно принимать солнечные ванны, купаться, заниматься парусным, лыжным, конькобежным или другими видами спорта. Существуют, конечно, и внесезонные занятия, к ним в основном относятся занятия познавательного и развлекательного характера, однако и они сильнее проявляются все-таки в лучшие сезоны.

Сезонный спад вызывает временное высвобождение рабочей силы, которой нужно найти на этот период другое применение, и влияет на распределение издержек производства. С помощью специально разработанных туристских программ (наряду со скидками) можно привлекать в эти периоды дополнительных клиентов, смягчая отрицательное воздействие сезонности туризма. Любая туристская программа имеет план мероприятий, реализуемый для удовлетворения специализированных и конкретных запросов и интересов туристов. Это обеспечивается правильно и интересно смоделированным циклом рекреационных занятий. Циклы рекреационных занятий должны удовлетворять двум фундаментальным требованиям: полезности и индивидуальной привлекательности.

Основными видами услуг, входящими почти в любую туристскую программу обслуживания, являются:

- проживание;
- досугово-развлекательные услуги;
- питание;
- спортивные программы;
- экскурсионное обслуживание;
- курортные услуги;
- транспортные услуги;
- бытовые услуги и др.

Из комплекса этих услуг формируется программа обслуживания туристов. 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:

- 1) ориентацию на активную и содержательную деятельность туристов;
- 2) учет индивидуальных потребностей каждого туриста;
- 3) 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, социальнофункциональная 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.

Программное обслуживание в первую очередь использует мотивы и стремления клиентов. Естественно, что не все они могут быть отчетливо сформулированы и определены. Поэтому при их описании необходимо придерживаться несколько условной классификации, основанной на мотивации туристов при выборе того или иного вида отдыха или путешествия.

Мотивы туристов при выборе путешествия могут быть самыми разнообразными и зависят от многих факторов. Среди них, конечно же, и возраст, и уровень доходов туристов, и национальные особенности, и даже мода. Однако среди всего многообразия мотивов специалисты выделяют наиболее типичные, присутствующие у большинства потребителей на большинстве туристских рынков. На них обычно основываются стандартные программы обслуживания, распространенные во всем мире. Это следующие мотивы и связанные с ними программы обслуживания:

1. Забота о сохранении здоровья - в этой группе программ предусмотрены туры с лечением, массажем и другими процедурами для семей, инвалидов, некурящих или бросающих курить, туры с оздоровительными видами спорта (плавание, аэробика, лечебная гимнастика и пр.).

2. Занятия спортом как средство психологической разрядки и повышения жизненной активности. Сюда входят туры, позволяющие заниматься в период отпуска такими видами спорта, которыми большинство людей не имеют возможности заниматься регулярно в течение года. Это горные лыжи, теннис, гольф, планерный спорт, конный, парусный спорт, серфинг, виндсерфинг, подводное плавание, сплав на байдарках и катамаранах и многое другое.

3. Обучение. Здесь можно выделить, прежде всего, изучение иностранных языков и разговорную практику, предусматривающие ежедневные занятия, а также другие виды рекреационных занятий. Кроме того, сюда входят обучение различным видам спорта и профессиональные программы обучения (менеджмент, маркетинг, экономика и др.). Небольшую группу составляют обучающие туры по интересам (кулинария, экология, астрономия и др.).

4. Возможность для самовыражения и самоутверждения. Эта группа включает в себя так называемые приключенческие туры: высококатегорийные туристские походы, кругосветное путешествие на теплоходе, африканское сафари, охота на верблюдах (Йемен, Египет) и мотонартах (Финляндия), покорение горных вершин, подводная охота и различные экспедиции.

5. Возможность заняться любимым делом (хобби) в среде единомышленников. Для таких людей существуют специальные туры для автолюбителей, для «фанатов» и спортивных болельщиков на спортивные соревнования, чемпионаты и олимпиады, для паломников, для коллекционеров и любителей (например, «Путешествие за орхидеями по Азии»), для гурманов («Сырный тур по Швейцарии» или «Пивной тур по Чехии») и др.

6. Решение деловых проблем. Сюда относятся так называемые деловые, конгресс-туры и т. п. Туристская фирма обеспечивает культурную и туристско-экскурсионную программу конгрессов, организует деловые поездки с посещением интересующих клиентов мест и предоставлением соответствующих услуг (транспорта, размещения, питания, конгресс-обслуживания и пр.).

7. Развлечение и потребность в общении с другими людьми. Это в основном путешествия в праздничные дни с развлекательно-познавательной программой.

8. Удовлетворение любопытства и повышение культурного уровня. Эти задачи решаются во всех названных выше турах, но основную роль они играют: в познавательных турах по знаменитым городам, столицам, историческим и культурным

центрам; в театральных турах по знаменитым оперным залам, концертам и балетам; в литературных турах по местам действия известных литературных произведений и др.

При выборе программы важны также экономические соображения, территориально-климатические и многие другие.

Каждый вид тура в зависимости от программы имеет особую специфику организации обслуживания туристов, распределения времени и предоставления услуг, технологии обслуживания туристов. При этом программа обслуживания строится исходя из основной цели путешествия. При всем разнообразии вариантов программ соблюдается принцип «Цель путешествия - тип тура». Если не выполняется этот основополагающий принцип организации тура, составления программы, то работа обречена на провал, даже состоящая из высококачественных услуг высшей категории, так как турист считает качественным обслуживание только тогда, когда цель его путешествия выполнена. Если же он ее не достиг (скажем, ехал поправить здоровье, а попал в горный поход), то впечатления его отрицательны. Следовательно, спрос на такое туристское обслуживание падает. То же касается и безликих программ, составленных из услуг различной направленности и тематики и не отвечающих потребностям того или иного сегмента потребителей.

Любая программа обслуживания должна быть сориентирована на конкретного потребителя и соответствовать его целевым мотивам.

Целевые программы - это программы, построенные исходя из цели путешествия туристов. Цель путешествия - важный аспект ориентации содержания программы и обслуживания. Целевая ориентация программы диктует специфику обслуживания. На рынке представлено огромное множество целевых программ путешествий, равно как и туристских целей. Однако при всевозрастающей их дифференциации существуют наиболее распространенные целевые программы обслуживания, такие, например, как курортно-оздоровительные, познавательные, деловые, спортивные и др.

[А. В. Бабкин Специальные виды туризма учебное пособие](#)



<https://ggf.tsu.ru/content/faculty/structure/chair/tourism/%D0%A4%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%8F/%D0%91%D0%B0%D0%B1%D0%BA%D0%B8%D0%BD%20%D0%A1%D0%BF%D0%B5%D1%86.%20>

Туристско-рекреационный комплекс Краснодарского края начал развитие благодаря благоприятным климатическим условиям и наличию разнообразных бальнеологических ресурсов. В дальнейшем, в период планового развития экономики, наибольшее влияние на развитие отрасли оказали социальные факторы. В этом отношении важнейшими предпосылками, определившими развитие туризма и формирование курортных центров, можно считать развитие транспорта, повышение уровня жизни широких слоев населения, увеличение продолжительности свободного времени и др.

В настоящее время существует четкая тенденция разделения районов по специализации: анализируя основные цели приезда туристов в Краснодарский край, закономерно выделение разных групп районов: приморские районы (основная цель - отдых на море) и горно-предгорные районы (основная цель - лечение в санатории и отдых в горах). Отдельно следует отметить Туапсинский район, который находясь на Черноморском побережье, в большей степени привлекает туристов лечебно-оздоровительными услугами (наряду с отдыхом на море).

Отдыхающие в Краснодарском крае не сохраняют приверженность одному курорту, а посещают разные туристские районы. Во всех районах большая часть отдыхающих за последние 5 лет посетила какой-либо курорт Краснодарского края как минимум 1 раз.

Продолжительность пребывания на курортах Краснодарского края варьируется в зависимости от районов и цели прибытия. Так, в Туапсинском районе и Горячем Ключе, которые специализируются на лечебно-оздоровительном отдыхе, средняя продолжительность пребывания составляет 2-3 недели, что может быть связано с принятой продолжительностью курса курортного лечения. В приморских районах средний срок отдыха короче (10 дней). Отдельно можно выделить Апшеронский район, где туристы выбирают отдых продолжительностью 2-3 дня, что подчеркивает роль Апшеронского района как дестинации выходного дня.

Распределение выбора средств размещения туристами в разных районах представляется вполне закономерным. Так, в Горячем Ключе большинство туристов предпочитают останавливаться в санаториях, в Туапсинском районе - в гостиницах и санаториях, в Апшеронском районе - на базах отдыха. Частный сектор представлен во всех районах, при этом в большей степени в приморских.

<https://investkuban.ru/region/branch/kurorty-i-turizm/>

Краснодарский край располагает уникальным сочетанием рекреационных ресурсов – превосходным климатом, теплым морем, бальнеологическими ресурсами, разнообразием природных ландшафтов, которые могут быть сравнимы с рядом регионов южной Европы, в частности со средней Францией и северной Италией. Это позволило региону стать самым популярным и крупнейшим курортно-рекреационным и туристическим центром России.

Основная туристско-рекреационная зона Краснодарского края – Черноморское побережье, которая расположена к югу от города Туапсе с его морским и предгорным климатом влажных субтропиков, а также широким выбором санаторно-курортных и лечебных учреждений. В границах данной зоны также размещены основные курорты федерального значения. Среди них наибольшей популярностью пользуется Сочи – уникальный субтропический курорт – туристическая жемчужина не только края, но и всей страны.

Черноморское побережье Краснодарского края отличается разнообразием природы – красивыми пейзажами, включающими горы Западного Кавказа с густыми лесами, ледниками и альпийскими лугами, плодородные равнины, субтропическую растительность Причерноморья и многокилометровые пляжи.