

Виды туристской деятельности



Быстрые темпы развития объема валютных поступлений, оказывающих влияние на отрасли экономики приводят к формированию туристской индустрии.

Туристская индустрия – взаимосвязанные системы предприятий и предпринимателей, которые обеспечивают туристов всеми необходимыми в процессе туризма услугами, товарами и работами.

В сфере туризма сегодня существует два основных вида предприятий, которые занимаются организацией туризма – это туроператор и турагент.

Под туристской деятельностью понимается туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий (ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Комплекс различных услуг, связанных с размещением, перевозкой, питанием туристов, с экскурсиями и услугами гидов-переводчиков, в зависимости от целей путешествия, называется **туром**.

Туроператор – это туристская фирма, занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов.

Турагент – это организация-посредник, (между туроператором и клиентом) занимающаяся продажей пэкидж-туров, сформированных туроператором, а также оформлением заказных туров (по желаниям туристов) при помощи турфирм, работающих в месте предполагаемого отдыха или путешествия.

Туроператор – 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 может продавать туристские услуги отдельно из соображений получения прибыли, либо по необходимости.

Туроператоры подразделяются:

По виду деятельности:

- *операторы массового рынка* (продают турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма)
- *специализированные операторы* – туроператоры, специализирующиеся на определенном продукте или сегменте рынка).
 - туроператорами *специального интереса* (организации сафари в Африке)
 - туроператорами *специального места назначения* (поездки в Англию)
 - туроператорами *специальной клиентуры* (для молодежи)
 - туроператорами *специальных мест размещения* (на турбазах)
 - туроператорами, *использующими определенный вид транспорта* (круизы, автобусы).

По месту деятельности:

- Местные (внутренние) туроператоры. Они составляют турпакеты с маршрутами в пределах страны проживания.
- Выездные. Ориентируют турпакеты на зарубежные страны.
- Туроператоры на приеме. Они базируются в стране назначения и обслуживают прибывающих туристов.

Кроме того принято делить туроператоров на **инициативных и рецептивных.**

Инициативные туроператоры – это операторы, занимающиеся отправкой туристов в другую страну или регион по договоренности с рецептивными операторами или непосредственно с туристскими предприятиями.

Рецептивные туроператоры – туроператоры на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, при этом они используют прямые договора с поставщиками услуг. Это чистая форма туроперейтинга.

Функции туроператора

1. Изучение спроса 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 туры по договорной основе.
4. Расчет стоимости тура и определение цены с учетом рыночной ситуации.
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.
7. Рекламно-информационная деятельность для продвижения своего тур. продукта 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.

Турагент

Турагент – это организация, являющаяся посредником между туроператором и клиентом (туристом).

Виды деятельности:

- Турагент может играть роль продавца определенного туроператора. Другими словами, он может продавать тур от лица туроператора и по его поручению.
- Турагент может продавать туры от своего лица, указывая лишь то, что продаваемый им туристский продукт является принадлежностью определенного туроператора. В данном случае, турагент несет ответственность за продаваемый турпродукт, и в случае возникновения жалоб и претензий именно он будет являться ответчиком в суде.
- Турагент может продавать турпродукт как собственный, без указания принадлежности его к определенному туроператору. В данном случае турагент является оптовиком по приобретению турпродукта у туроператора, т. е. он сам является туроператором со всей мерой ответственности за продаваемый продукт.

Турагентство – это организация, которая работает непосредственно на туристском рынке. Оно занимается розничной продажей туров. Причем продаваться могут не только готовые туры.

Турагентство может продавать отдельные туристские услуги, такие как бронирование, перевозки, питание и иные. Также продаваться может целый комплекс различных услуг, при этом совершенно не обязательно, что они (услуги) будут входить в единый пакет.

Функции турагентства:

1. Реклама туристского продукта и информация потребителя о возможном туристском предложении.
2. Реализация потребителю туристского продукта с полной и достоверной информацией о его потребительских качествах.

Задачи турагентства:

- Полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам
- Продвижение информации о возможностях путешествий рекламным образом
- Организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, а также с использованием специфики и особенностей туристского рынка.

Виды деятельности турагентства:

1. Чистая продажа чужих туров (включая расходы на организацию рекламы, продажи путевок);
2. Организация транстуров из приобретенных у туроператоры туров (работа по обеспечению проездными билетами, подбор гидов);
3. Соединение нескольких туров в один.

Дополнительно турагентство оказывают услуги:

- бронирование ж/д и авиабилетов
- распространение рекламной литературы
- оптимизация маршрутов и стыковка рейсов
- оформление путевой документации
- консультирование клиентов по различным вопросам.

Турагентства имеют разнообразные формы:

1. Чисто туристские агентства по продаже туристских путевок
2. Транспортно- туристские агентства по организации трансуров
3. Турагентства при бюро путешествий и экскурсий при других турорганizations, выполняющих функции туроператоров и использующих в своей работе как местные возможности при обслуживании иногородних туристов, так и приобретенные туры.

Основные различия между туроператором и турагентом

По системе доходов

Прибыль туроператора формируется между ценой покупки и ценой продажи туристского продукта, а турагент действует как розничный продавец и его прибыль получается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта.

По принадлежности туристского продукта

Туроператор всегда имеет запас туристского продукта для продажи, а турагент запрашивает определенный продукт только тогда, когда клиент выражает покупательский интерес.

Работа туроператора с турагентом

Цели формирования сети турагентств:

- Продвижение туристского продукта на рынке сбыта
- Повышение конкурентоспособности фирмы
- Увеличение объема продаж
- Формирование имиджа фирмы на туристском рынке.

Формирование сети турагентов осуществляется посредством:

- участия туроператоров в выставках и организацией презентаций
- рассылке предложений о сотрудничестве по электронной почте.

Схема работы с турагентом

- Туроператору необходимо заключить договор с турагентом.
- Заявки от турагентов на бронирование или аннуляцию услуг туроператора должны быть оформлены в письменном виде.
- Туроператор, принимая от турагента заявку и оплату на обслуживание клиента, должен заключить договор с клиентом в двух экземплярах, в котором указывает 100% стоимости тура, без вычета комиссионных турагенту.
- Инструктаж клиентов перед поездкой проводит туроператор. Турагентам либо его представителям рекомендуется присутствовать на инструктаже.
- На собрании группы турагенту или его клиентам выдаются документы, необходимые для поездки.
- В случае частичного возврата турагенту оплаты за услуги, он должен предоставить заявление на фирменном бланке, доверенность от руководителя фирмы на получение денег и квитанцию к приходному ордеру о произведенной оплате.
- В случае полного возврата стоимости тура, договор с клиентом аннулируется, в связи с этим турагент должен помимо вышеперечисленного списка документов предоставить второй экземпляр договора с клиентом.
- Туроператор обязан своевременно сообщать турагентам информацию о сезонных снижениях цен, «горящих путевках», специальных предложениях и т.п.

Типы турагентств

1. Турбюро, предлагающее полный набор туристских услуг. Предприятие имеет лицензию международной ассоциации воздушного транспорта на продажу авиабилетов, часто также лицензию на продажу ж.д. билетов, представляет интересы не только крупных, но и многих средних и мелких туроператоров.
2. Бюро путешествий и экскурсий. Оно специализируется на продаже паушальных туров, иногда продают авиа- и ж.д. билеты.
3. Специализированные турбюро. Они занимаются сбытом определенного вида тура.
4. Турбюро на продаже «горящих» путевок, дешевых билетов на самолет (не имеют лицензии на продажу авиабилетов).
5. Турбюро-филиал. Он имеет узкую специализацию, иногда расположен за границей.
6. Отдел бронирования.
7. Турбюро по приему туристов.
8. Туристский отдел.

