

Краткий толковый словарь основных профессиональных терминов, понятий и определений, используемых в туризме

Туризм - а) поездка (посещение), путешествие физического лица в какое-либо место, находящееся за пределами обычной среды обитания с определенными целями, т.е. деятельность, которую осуществляют посетители за пределами своего постоянного места жительства с момента отъезда до возвращения; б) предпринимательская деятельность по оказанию посетителю услуг, связанных с планированием и организацией поездки и реализацией пакета услуг, обеспечивающих путешествие.

Типы туризма - внутренний, въездной и выездной:

- туризм внутренний - путешествия по стране лиц, постоянно проживающих в ней;
- туризм въездной - путешествия по стране лиц, постоянно проживающих в других странах;
- туризм выездной - путешествия лиц, постоянно проживающих в одной стране, в другую страну.

Категории туризма - международный, национальный и туризм в пределах страны:

- международный туризм включает въездной и выездной туризм;
- национальный туризм состоит из внутреннего и выездного туризма;
- туризм в пределах страны подразделяется на въездной и внутренний туризм.

Турист - гражданин, посещающий страну (или место) временного пребывания с определенными целями, без занятия оплачиваемой деятельностью в стране пребывания и осуществляющий, по меньшей мере, одну ночевку в этой стране. По международным нормам период пребывания не может превышать 12 месяцев подряд, по национальным - 6 месяцев. Турист, как потребитель, является клиентом туроператора или турагента.

Экскурсант - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в целях ознакомления с ее туристскими ресурсами без предоставления услуг размещения, на период не более 24 ч. Экскурсант, как потребитель, является клиентом экскурсионного бюро.

Цели поездки (посещения) по международным нормам включают:

- проведение досуга, рекреацию и отдых;
- посещение родственников и знакомых;
- деловые и профессиональные цели, а также поощрительные поездки, образование и исследовательскую деятельность;
- лечение;
- участие в религиозных мероприятиях, паломничество;

- прочие цели, включая и покупки, совершаемые в ходе поездки. Главная цель - цель поездки (посещения), без достижения которой путешествие состояться не может.

В национальной практике применяются следующие виды целей: служебные, туризм, частные, транзит, обслуживающий персонал (водители автотранспортных средств и экипажи морских, речных и воздушных судов, бригады железнодорожного транспорта); оздоровительные, познавательные, профессионально-деловые спортивные, религиозные (для классификации туров).

Туризм социальный - разновидность туризма, субсидируемого из средств, выделяемых на социальные нужды, в целях создания условий для путешествий, отдыха и лечения детям, молодежи, пенсионерам, инвалидам, ветеранам войны и труда и иным гражданам, которым государство, государственные и негосударственные фонды, иные благотворительные организации оказывают социальную помощь; перечень и категории социальных туристов определяются соответствующими законами и правовыми актами.

Туризм самодеятельный - разновидность туризма, большую часть которого составляют спортивно-оздоровительные мероприятия, путешествия, организуемые туристами самостоятельно с использованием активных способов передвижения в соответствии с действующими нормативными документами. Как правило, участники подобных путешествий ставят перед собой цель получения спортивных разрядов и званий в туризме.

Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные и иные объекты в стране (месте) временного пребывания, способные удовлетворить духовные потребности туристов и экскурсантов, содействовать восстановлению и развитию их духовных и физических сил. К туристским ресурсам относятся и особоохраняемые природные территории (ООПТ), а также лечебно-оздоровительные местности и курорты.

Туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, развлечения и торговли, объектов общественного питания, познавательного, делового и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков, другие услуги, необходимые при организации и совершении путешествий (поездок).

Туристская инфраструктура - совокупность путей сообщения (дороги, подъездные пути, вокзалы, аэропорты, пристани и т.п.), коммуникаций (водопроводная, электрическая и газовая сети, отопление, канализация, средства связи и т.п.), туристских ресурсов, объектов туристского показа, средств размещения и питания, объектов торговли, бытового и лечебно-профилактического обслуживания, спортивных сооружений, а также других объектов, необходимых для обеспечения и развития индустрии туризма.

Туристский продукт (пакет туристских услуг) - предварительно организованная туроператором комплексная туристская услуга, включающая, по крайней мере, две услуги: перевозка туриста в страну (место) временного пребывания и размещение; продаваемая или предлагаемая к продаже по единой паушальной цене. При этом период оказания услуг превышает 24 ч или включает ночевку. В пакет могут входить и другие туристские услуги, связанные с планированием, организацией и проведением путешествия (поездки). Наиболее распространены следующие виды туров (пакетов услуг):

- инклюзив-тур (пэкидж-тур) - стандартное путешествие с выбором по каталогам туроператоров;

- индивидуальный тур (путешествие) - путешествие, специально разработанное туроператором по заказу клиента;

- инсентив-тур - поощрительная поездка за счет фирмы, организованная для своих работников с целью повышения их квалификации на родственное предприятие;

- ознакомительный тур - поездка сотрудников туроператора, его агентов по продаже и журналистов для ознакомления с деятельностью принимающей стороны и продвижения туруслуг.

Продвижение туристского продукта - совокупность мер, включая прямую рекламу, участие в туристских выставках, ярмарках, издание специализированных каталогов, буклетов, организацию информационных поездок и других мероприятий, направленных на реализацию турпродукта.

Туроператор (турорганизатор) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, действующее на основании лицензии на туроператорскую деятельность, осуществляющее планирование и организацию путешествия (поездки), продвижение пакета туристских услуг, необходимых для поездки, его оптовую и розничную покупку и продажу, а также оказание других туристских услуг, связанных с проведением путешествия (поездки).

Турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, действующее на основании лицензии на турагентскую деятельность и осуществляющее продвижение пакета туристских услуг, необходимых для совершения путешествия (поездки), предложенные на договорных началах туроператором, а также розничную продажу пакета услуг потребителю (туристу), включающую также бронирование услуг, оформление выездных документов на путешествие по зарубежным странам, а также бронирование билетов международных перевозчиков.

Экскурсионное бюро - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий в установленном порядке экскурсионную деятельность, в том числе по планированию, организации, продвижению и

реализации комплексной экскурсионной услуги, включая проведение экскурсии, а также оказание других услуг, связанных с проведением экскурсии.

Экскурсия - посещение с целью ознакомления музеев, выставок, других мест туристского интереса, кратковременные поездки (прогулки) с образовательными, спортивными или иными целями на коллективной или индивидуальной основе.

Экскурсовод (гид, гид-переводчик) - физическое лицо, имеющее соответствующее профессиональное образование и подготовку, сопровождающий туристов при посещении ими мест туристского интереса и дающий необходимые туристам сведения на их родном языке.

Гостиница (коллективное средство размещения, гостиничное предприятие) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании имущественный комплекс (недвижимое имущество), находящийся под единым управлением (руководством), с числом номеров не менее десяти, и предназначенный для предоставления гражданам услуг гостиниц и аналогичных мест проживания. По нормативным документам Российской Федерации, гостиницы, включая туристские, входят в состав гостиничных предприятий, к которым также относятся мотели, кемпинги, общежития для приезжих и другие средства размещения.

Специализированные средства размещения - санаторно-курортные (лечебно-профилактические) организации, организации отдыха и туризма. В их числе - санатории и пансионаты с лечением, санатории-профилактории, дома отдыха, пансионаты, базы и другие организации отдыха, туристские базы.

Перевозчик - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании права на пассажирское транспортное средство (наземное, водное или воздушное) и осуществляющее регулярные или чартерные перевозки туристов и их багажа на коммерческой основе.

Перевозчик воздушный (авиаперевозчик) - эксплуатант, имеющий лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты и осуществляющий регулярные или чартерные перевозки туристов и их багажа на коммерческой основе.

Туристские формальности - процедуры, связанные с соблюдением туристами, пересекающими государственную границу, определенных условий, правил и требований, установленных государственными органами страны выезда и пребывания. Формальности подразделяются на группы: паспорта и визы; валютный контроль и контроль за обменом валюты; таможенные правила и медицинские формальности.

Туристская деятельность - деятельность юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, деятельность по планированию и организации отдыха в

клубах с проживанием (клубах отдыха), включая продажу прав на клубный отдых, а также иная деятельность по планированию, организации, продвижению и продаже поездок и путешествий.

Гостиничная деятельность - деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

Экскурсионная деятельность - деятельность юридических и физических лиц, обладающих в установленном порядке правами на организацию посещения гражданами туристских ресурсов в стране (месте) временного пребывания и их реализации, а также иная деятельность, которая не включает ночевки экскурсанта в месте пребывания и охватывает период пребывания не более 24 ч.

Туристская услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуги и ее потребителя (туриста), а также собственная деятельность исполнителя услуги по удовлетворению потребности потребителя в организации поездки (путешествия) и ее осуществлении и других, связанных с этим потребностей. По функциональному назначению туристская услуга может быть материальной (размещение, питание, транспорт) и социально-культурной (экскурсии и другие подобные мероприятия).

Туристская путевка - письменный акцент оферты туроператора или турагента на продажу пакета услуг, являющийся неотъемлемой частью договора на туристское обслуживание, а также документом первичного учета деятельности туроператора или турагента. Путевка - бланк строгой отчетности туроператора, служит подтверждением факта заключения договора на туристское обслуживание и его оплату.

Ваучер - туристский ваучер - документ, распоряжение туроператора своему контрагенту (принимающей стороне) о предоставлении туристу в соответствии с заключенным договором необходимого туристского обслуживания с гарантией его оплаты в установленном порядке. Ваучер содержит полный и конкретный перечень оплаченных туристом услуг, которые должны быть ему предоставлены. На основании ваучера проводится урегулирование взаиморасчетов между принимающей и направляющей сторонами. Форма ваучера определяется этими же сторонами. Ваучер устанавливает право туриста на услуги, входящие в турпакет и подтверждает факт их оказания.

Направляющая сторона - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, организующее поездку (путешествие) в страну (место)

временного пребывания и направляющее туда своих клиентов (туристов) по договору с контрагентом.

Принимающая сторона - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, контрагент, принимающий туристов, прибывших в страну (место) временного пребывания. Содержание обслуживания, предоставляемого принимающей стороной определяется ваучером, выданным направляющей стороной.

Маршрут туристского путешествия - путь следования туриста в процессе путешествия, обозначенный перечнем наименований всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов внутримаршрутного транспорта, используемого туристом при передвижениях между пунктами остановок или пребываний. Исходной и конечной точками маршрута являются пункты начала и окончания путешествия.

Начало маршрута - место оказания туристу первой туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

Конец маршрута - место оказания туристу последней туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

Программа туристского путешествия (программа обслуживания, пребывания) - план последовательных мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановок на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсий), питания, также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутримаршрутных транспортных средств.

Правила предоставления гостиничных услуг - нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Международные гостиничные правила - нормативный документ, разработанный Международной гостиничной ассоциацией (МГА), в котором определены принципы взаимоотношений потребителя гостиничной услуги (туриста) и гостиницы, их взаимные права и обязанности, вытекающие из договора на размещение.

Группа туристов - группа лиц, путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях (стандартный пакет услуг), являющихся для турагента и гостиницы отдельной единицей. Группе туристов гостиничные услуги (размещение и питание) предоставляются на льготных условиях по специальным ценам, а счет на всю сумму выписывается один на

группу. По международным нормам группа - 15 человек, однако группой может считаться и 7-10 чел.

Индивидуальные туристы - туристы, путешествующие по индивидуально организованной программе пребывания, и, как правило, не пользующиеся групповыми скидками и льготами.

Основные гостиничные услуги - перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения и оплачиваемые туристом при заключении договора (размещение, питание и др.). Услуги, предоставляемые гостиницей, обычно приводятся в каталогах данного средства размещения.

Дополнительные услуги - перечень и объем услуг, превышающих приобретенные основные услуги и оплачиваемые туристами дополнительно, как правило, в месте их потребления.

Категория гостиницы - классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований; классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию гостиниц, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символами * («звезда»). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания, комфортностью помещений и самого здания.

Виды размещения в гостинице - определяются местом или помещением, состоящим из одного или нескольких мест, пригодных для проживания в гостинице, в том числе:

- место (койко-место) - площадь с кроватью, предназначенная для одного человека (В);
- номер - помещение (комната, несколько комнат), состоящее из одного или нескольких мест (R). Номер является единичным элементом бронирования;
- одноместный номер - помещение для размещения одного человека (SGL);
- двухместный номер - помещение для размещения двух человек (DBL);
- трехместный номер - помещение для размещения трех человек (TRL);
- четырехместный номер - помещение для размещения четырех человек

В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату может быть размещен ребенок в возрасте до 12 лет (СНІ).

Размещение без питания - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).

Размещение и завтрак - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB, BB).

Размещение с полупансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).

Размещение с полным пансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL, ALL Incl).

Туроператорский каталог (каталог маршрутов) - официальное информационно-справочное издание туроператора, содержащее детальное описание стандартного турпродукта, предлагаемого туроператором к розничной продаже, в том числе описание направления (региона) посещения и маршрута, его экскурсионные возможности, характеристика средств размещения и предлагаемые услуги, правила розничной продажи турпродукта. Туроператорский каталог, в том случае, если в нем приведены существенные условия договора на туристское обслуживание, имеет характер публичной оферты. Туроператор несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в его каталоге. В зависимости от полноты информации каталог может быть официальным (фирменным), рекламным, генеральным или специальным.

Высокий сезон - период наибольшей деятельной активности в туризме, самое популярное время года для поездок (путешествий); период наиболее высоких тарифов на туристские услуги. Высокий сезон может не совпадать с временами года. В ряде стран он не может быть менее 3 месяцев.

Низкий сезон - наименее популярное время для поездок (путешествий), как правило, период действия максимальных скидок.

Номерной фонд - общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Единовременная вместимость - общее количество мест (койко-мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

Предоставление ночевок (койко-суток) гостиничными предприятиями - использованное число постоянных и временных мест, включая бронирование. Определяется по книге учета проживающих.

Коэффициент использования гостиничного фонда - число предоставленных ночевок, деленное на произведение единовременной вместимости и числа дней в году.

Мощность номерного фонда - общее количество номеро-дней в году в гостиничном предприятии.

Квота - количество номеров, выделяемых в определенный период туроператору (турагенту) средством размещения на основании договора.

Фиксированная квота - квота с закреплением определенных номеров гостиничного фонда за конкретным туроператором (турагентом).

Безвозвратное квотирование - совокупность обязательств туроператора и средства размещения, при которых средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на весь период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического

количества размещенных турагентов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг, без права остановки продажи.

Возвратное квотирование (on allotment) - передача средством размещения туроператору права на реализацию в течение определенного периода времени (периода квотирования) квоты для размещения туристов -клиентов туроператора.

Продажа услуг средства размещения по запросу (on request) - означает, что после каждой заявки клиента в средство размещения направляется запрос туроператора. Подтверждение или отказа от заявки должны быть направлены туроператору в течение 24 ч.

Свободная продажа услуг средств размещения (free sale) - предоставление средством размещения своим партнерам (туроператорам, турагентам и др.) права самостоятельно подтверждать их клиентам бронирование мест в средстве размещения, с одновременным уведомлением последнего о произведенном бронировании.

Прямое бронирование - бронирование без посредников.

Негарантированное бронирование - вид «прямого» бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до 18.00 ч дня заезда, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

Гарантированное бронирование - вид «прямого» бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или незаезда штрафные санкции, как правило, равны стоимости одного дня пребывания (ночевки).

Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях - вид долговременного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров, связанные с такими понятиями, как «продажа по запросу» и «свободная продажа».

Заказ (резервация) - одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.

Список с условиями заказа - список, содержащий фамилии, имена и пол лиц, входящих в группу; информацию о распределении номеров и услуг, которые должны быть оказаны группе; информацию, официально требуемую министерством внутренних дел страны прибывания.

Подтверждение заказа - официальный ответ средства размещения о согласии принять и исполнить заказ.

Аннуляция заказа - отказ туроператора (турагента) от всего или части заказа. Аннуляция подразделяется на незаезд или позднюю аннуляцию.

Незаезд - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее, чем за 24 ч до даты заезда, указанной в заказе.

Аннуляционные сроки - количество календарных дней до даты заезда, при соблюдении которых аннуляции считаются своевременными. При уменьшении установленных сроков аннуляции считаются поздними.

Аннуляционный штраф - сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения в случае нарушения аннуляционных сроков (незаезда или поздней аннуляции).

День заезда - дата прибытия туриста в средство размещения.

Время предоставления номера (chick in time) - время заселения туриста в номер (местное) в день заезда.

День отъезда - дата выезда туриста из средства размещения.

Время освобождения номера (chick out time) - время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.

Порядок оплаты за заказ - порядок расчетов, производимых туроператором со средством размещения, который включает полный или частичный авансовый платеж (предоплату); при этом окончательный расчет за предоставленные услуги производится по факту оказания данных услуг.

Полный (или частичный) аванс - порядок оплаты, при котором туроператор перечисляет на счет средства размещения авансовый платеж за услуги, которые будут оказаны клиентам туроператором после получения аванса; аванс может составлять полную (полный аванс) или неполную (частичный аванс) стоимость услуг, подлежащих оказанию. Частичный аванс может принимать форму залога (задатка) или гарантийного депозита. В международной практике задаток - договорная компенсация, которая не подлежит возврату в случае расторжения договора по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в определенном размере в случае расторжения договора по вине стороны, получившей задаток.

Оплата по факту оказания услуг - порядок оплаты, при котором туроператор в течение определенного срока после подтверждения средством размещения факта оказания услуг в полном объеме оплачивает оказанные услуги. При этом факт оказания услуг подтверждается предъявленным средством размещения туроператору счета, туристского ваучера и других документов, определенных договором.