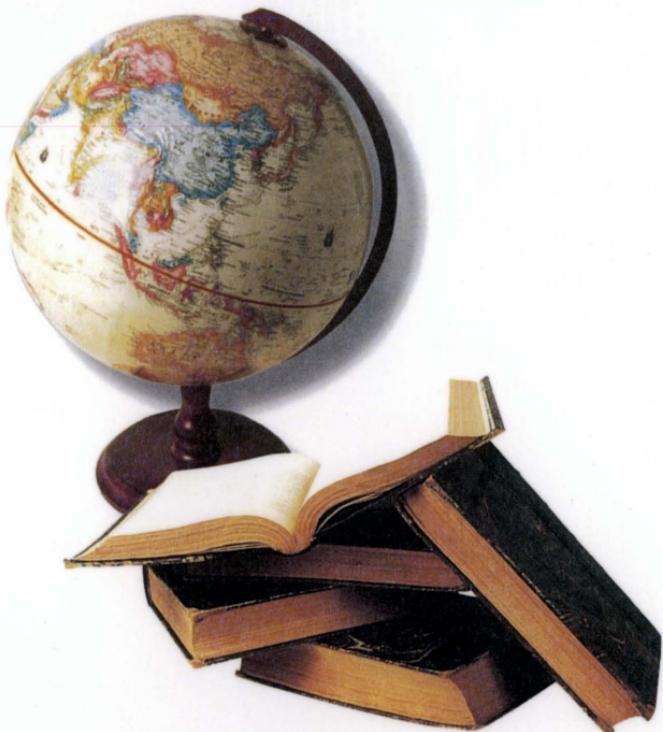


Н.Н. Егорова Е.В. Погонина Н.А. Крылова

**СВОДНЫЙ СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ
И ПОНЯТИЙ ПО ТЕХНОЛОГИИ
ВЪЕЗДНОГО И ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА**



Кемерово 2006

От авторов

Развитие туристской отрасли в России приводит к ежегодному увеличению числа отечественных туристов, выезжающих за границу, и иностранных туристов, посещающих нашу страну. Российский туристский рынок все активней входит в международный туристский обмен, что приводит к появлению в туристской отрасли все большего количества новых специальных терминов и понятий, которые раньше не употреблялись в туристском бизнесе. Многие термины заимствованы из иностранных языков, не имеют соответствующего перевода на русский язык и четкого толкования в российской лексикографии. Изучение и правильное использование терминологии туризма становится важнейшим условием успешной профессиональной деятельности специалистов сервиса и туризма и организации туристских путешествий.

Подготовленный авторами «Сводный словарь основных терминов и понятий по технологии въездного и выездного туризма» включает наиболее употребляемые в туризме термины и определения, которые необходимы для усвоения теоретических основ организации международного туризма. Словарь может стать полезным пособием для изучения и практического применения современных понятий, используемых в сфере туризма.

В словаре каждому термину дается краткое толкование и пояснение применительно к его назначению в сфере международного туризма. Для облегчения поиска нужных слов термины распределены в алфавитном порядке. В целях придания единого стиля порядку представленных терминов все термины-словосочетания начинаются с имени существительного.

Словарь может использоваться как учебное пособие для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм», а также специалистами туристского бизнеса и просто любителями путешествий. Четкость и ясность изложения материала делают словарь доступным для пользования широким кругом специалистов туристского бизнеса.

А

«А ля карт» – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором предполагается индивидуальное обслуживание постоянных посетителей по системе заказного меню. За каждое блюдо указывается отдельная цена.

Абандон – 1) выход из сделки путём уплаты штрафа; 2) право страхователя заявить об отказе при определённых обстоятельствах от своих прав на застрахованное имущество в пользу страховщика при условии выплаты им полной страховой суммы. Эта процедура применяется в морском страховании в случаях тотальной гибели объекта страхования, пропажи объекта – судна без вести, экономической нецелесообразности устранения повреждения или доставки груза в место назначения, а также захвата объекта страхования в случае оговоренности такого риска.

Авиаброкер – организация, имеющая непосредственное отношение либо к туристическому, либо к рынку авиаперевозок, занимающаяся фрахтованием воздушных судов с целью последующей оптовой перепродажи чартера (либо полностью программы, либо блоками кресел) туристическим операторам.

Авиакомпания – государственное, муниципальное или частное коммерческое предприятие, владеющее определенным парком воздушных судов и соответствующей разрешительной документацией на осуществление регулярных и чarterных авиаперевозок.

Авиарейс – путь пассажирского самолета, предусмотренный расписанием в одном направлении. Каждому самостоятельному рейсу присваивается номер, под которым он обозначается во всех справочных материалах и расписаниях.

Авиарейс внутренний – авиарейс, выполняемый по маршруту в пределах одной страны.

Авиарейс международный – авиарейс, выполняемый между двумя и более странами.

Авиарейс регулярный – полеты, запланированные на основании разрешения (лицензии) на эксплуатацию воздушной линии и выполняемые в соответствии с опубликованным расписанием. Регулярные рейсы имеют установленную дату и время вылета, установленные тарифы, скидки, льготы, строго фиксированный

маршрут полета, вылет гарантирован вне зависимости от заполненности лайнера.

Авиарейс чартерный – рейс, выполняемый по чьему-то заказу, т.е. в отношение с авиакомпанией вступает другая сторона, готовая полностью оплатить стоимость чартерной перевозки и в полном объеме взять на себя риск по продаже билетов. Чартерные авиарейсы могут назначаться на любую дату и время по требованию заказчика рейса, с согласованием со службами движения воздушных судов указанных аэропортов и самой авиалинии. Правом на распространение авиабилетов на чартерный рейс обладает только его заказчик, и обычно возможно приобретение билетов только в оба конца. Политика ценообразования, предоставления льгот и скидок находится в ведении заказчика рейса.

Авиация (фр. aviation, от лат. avis – птица) – понятие, связанное с полетами в атмосфере аппаратов тяжелее воздуха. Авиацией называют также организацию (службу), использующую для полетов эти аппараты.

Автобусы Vip-класса – автобусы максимальной комфортности, рассчитанные на 26–28 человек, оборудованные комфортабельными креслами, аппаратурой, холодильными камерами, мини-кухней, гардеробом, барами и т.д.

Автобусы туристско-экскурсионные – специальные автобусы, предназначенные для совершения туристско-экскурсионных услуг. Категория туристских автобусов определяется его классом и обозначается количеством звезд: 1 звезда – автобусы международного класса, предназначенные для проведения обзорных городских и местных экскурсий; 2 звезды – транспортные средства высокого класса, участвующие в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния; автобусы высшего класса и класса «люкс» характеризуются соответственно категорией «3 звезды», «4 звезды», «5 звезд» – используются для осуществления дальних и длительных туристских маршрутов. Основными техническими требованиями к туристскому автобусу являются: большая маневренность, бесшумность, наличие больших окон в салоне, мягкие кресла с подлокотниками и откидывающимися спинками, вентиляция салона, громкоговорительная установка для гида и т.д.

Автокараван – фургон или специальная кабина на колёсах, которые прицепляются к автомобилю и используются автотуристами в качестве жилища при длительных остановках.

Автостопер – путешественник, который пользуется попутным автомобильным транспортом.

Автотурист – турист, который для перемещения по маршруту использует автомобильный транспорт, либо принадлежащий ему на правах частной собственности, либо арендованный.

Агент страховой – физическое или юридическое лицо, представляющее интересы страховщика и выступающее от его имени и по поручению в операциях по обслуживанию договора страхования.

Агентство туристическое – это юридическое или физическое лицо, осуществляющее на основании лицензии деятельность по продвижению, рекламированию, доведению до потребителя и продаже разработанных туроператором турпакетов. Агентство приобретает туры по туристским маршрутам, разработанным туроператором, выпускает по ним путёвки и реализует их, осуществляя продажу услуг, билетов на транспорт, а также осуществляет подбор туристов в регионах. Выступая в качестве розничных продавцов, продаёт туристский продукт на условиях, согласованных с туроператорами. В зависимости от степени зависимости от туроператора агентства разделяют на: *независимые* – продающие туры практически любого туроператора по собственному выбору; *частично зависимые* – связанные обязательством продавать туры определенного туроператора на конкретном направлении работы; *уполномоченные* – предлагающие туры только конкретного туроператора, т.е. являющиеся своеобразными представительствами оператора на региональных рынках; *ритейловые* – агентства, получившие от известного туроператора право пользования собственной торговой маркой в рекламных целях. В обмен на это ритейловое агентство обязуется поставлять оператору определенное количество туристов каждый отчетный период (например, сто человек в месяц). В зависимости от выполняемых агентством функций выделяют: *агентства-имитаторы*, продающие туристам турпродукт, полностью приобретенный у туроператора; *агентства-новаторы*, комплектующие покупаемый у туроператора турпродукт рядом дополнительных услуг; *агентства-разработчики*,

занимающиеся формированием туров из отдельных туристских услуг, приобретаемых у различных туроператоров.

Агентство уполномоченное – предлагает туры только конкретного оператора, т.е. является своеобразным представительством оператора на региональных рынках.

Агломерация туристская – регион, отличающийся высокой степенью развития индустрии туризма. Характеризуется наличием большого числа туристов, оказывающих существенное влияние на природную и культурную среду, а также на социально-экономические условия жизни местного населения. По мере развития агломерации туристской остро встают вопросы сохранения природного и культурного наследия, разработки специальных маршрутов, нацеленных на щадящий режим использования рекреационных угодий, эксплуатации памятников истории и культуры, вариативного осмотра музеев и т.п.

Аквапарк – территория на открытом воздухе или в большом закрытом помещении, имеющая специальные сооружения и оборудование для отдыха и развлечения посетителей: аттракционы, бассейны, водные горки, фонтаны и др.

Акватель – оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

Активность продуктивная – это комплекс мер, направленный на создание устойчивого повышенного тонуса у посетителей гостиниц. Она предопределяет: удовлетворение от предлагаемых услуг для временного проживания; ощущение быстрой адаптации в новых условиях; информирование о расположении рекреационных мест, о средствах связи, об удобствах личной гигиены.

Акция темоцентрическая – это концентрированное действие, определяющее целенаправленность в обустройстве посетителей. Всё подчинено созданию комфортности при встрече за счёт оперативности в достижении адаптации к новым условиям.

Алькасар – высококлассный отель, расположенный чаще всего в старинном средневековом замке, который используется для очень именитых и богатых людей: королевской знати, президентов государств.

Альпийский приют – горный лагерь, представляющий собой учебно-спортивную базу для альпинистов. Располагается в наиболее посещаемых туристами высокогорных районах мира.

Анимация туристская – разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии (туркомплексе, отеле), на транспортном средстве (круизном теплоходе, поезде, автобусе и т.д.) или в месте пребывания туристов (на городской площади, в театре, парке города и т.д.), которая вовлекает туристов в разнообразные мероприятия через специально разработанные программы досуга.

Анкета визовая – анкета, заполняемая лицом, обращающимся в иностранное консульство за получением разрешения, визы на въезд на территорию государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяется каждым государством.

Анкета регистрационная – анкета, заполняемая иностранцами по требованию иммиграционной службы на пограничных пунктах. Регистрационные анкеты служат средством учета и контроля за въезжающими в страну и выезжающими из нее иностранцами.

Аннуляция тура – инициируемый одной из сторон договора о предоставлении туристических услуг отказ от предоставления заявленных и подтвержденных условий тура. В туристской практике выделяют своевременную аннуляцию, когда заказ аннулируется в допустимые сроки и позднюю аннуляцию, когда заказ аннулируется позднее допустимого срока и сопровождается наложением штрафных санкций на инициатора отказа. Условия аннуляции обычно оговариваются в контракте между продавцом и покупателем услуг.

А-парт – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором предполагается меню на определенную трапезу в будущем (например, обед на следующий день) с необходимостью выбора блюд в настоящий момент.

Апартаменты – большое роскошное помещение; гостиничный номер, который может состоять из нескольких отдельных модулей. Обычно имеют гостиную, одну или несколько спален, кухню, террасу и традиционно рассчитаны на 2, 4 и 6 человек.

Апартамент-люкс – гостиничный номер повышенной комфортности, который может состоять из нескольких отдельных или

смежных комнат; имеются, как правило, в гостиницах высшего разряда.

Апарт-отель – (от англ. *aparthotel*) 1) отель, в котором номерной фонд состоит преимущественно из апартаментов с небольшой кухней; цена на квартиры в апарт-отелях не зависит от числа проживающих там гостей; 2) класс отелей в системе Шведской ассоциации отелей (Swiss Hotel Association).

Аппетайзер – небольшие порции различных закусок или напитков, предлагаемые перед основной едой для возбуждения аппетита.

Аренда автомобиля (Rent-a-car) – услуга по предоставлению автомобиля на прокат с водителем и без водителя.

Асистанс – профессиональная поддержка страховщика, занимающегося страхованием туристов, выезжающих за рубеж, страховщиком другого государства.

Ассортимент оператора – перечень всех видов предлагаемых им туров или услуг с указанием реквизитов. Наиболее распространенные формы предложения ассортимента: *кatalog (информационный проспект)* – проспект, содержащий информацию о месте пребывания, типе и категории транспортных средств, типе размещения и питания, маршруте, сроки и порядок оплаты услуг, информация о туристских формальностях и др.; *ценовое предложение* – информация только для агентов, служащая для облегчения работы, не содержит рекламной информации; *тарифы туроператора* – расценки на отдельные виды услуг оператора, позволяющие агентам самостоятельно комплектовать тур.

Атрибутика туристская – знаки, символизирующие причастность к туризму. Это наградные и памятные значки, медали, вымпелы, эмблемы, посвящённые туристским мероприятиям (соревнования, слёты, походы и т.п.), а также значки, буклеты, открытки, почтовые марки, календари и др., посвящённые туристской тематике.

Аттрактивность – 1) характеристика тура, в котором деловая программа сочетается с отдыхом или развлечениями; 2) важное свойство туристских ресурсов, свидетельствующее об их рекреационной ценности.

Аттракции – развлечения, являющиеся важным элементом туристского продукта. Для развлечений туристов и путешествен-

ников могут использоваться естественные природные ресурсы (пляжи, водные пространства, горы, каньоны и т.п.), культурно-исторические ресурсы (исторические места, крупные красивые города, музеи, театры), рекреационные ресурсы (национальные парки, заповедники, горнолыжные курорты, морские побережья и т.п.), важнейшие культурные события (карнавалы в Латинской Америке, спортивные мероприятия, фестивали искусств, ежегодные выставки и т.п.), особые интересы, (шоппинг, казино и т.п.). Способы развлечения и организации проведения свободного времени туристами различны и зависят от многих факторов, таких как исторические традиции народов и конкретных туристских центров, активность туроператоров, формирующих и продвигающих туристский продукт. Аттракции способствуют развитию туристского интереса к данному туристскому центру и являются одним из главных источников его дохода. Привлекательность и эффективность аттракции для туристов и гостей зависит от языкового и культурного барьера. Наиболее популярными у туристов видами аттракции являются театральные и концертно-зрелищные мероприятия.

Аэробус – двухпалубный самолёт, предназначенный для перевозки большого количества пассажиров и их багажа, который размещается самими пассажирами в багажных отсеках в момент посадки в аэробус.

Аэродром – участок земли или поверхности воды с расположенным на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенными для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов.

Аэропорт – комплекс сооружений, включающий аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющие для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

Аэропорт международный – аэропорт, открытый для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляются таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иной контроль.

Б

Багаж – вещи, принадлежащие пассажиру на правах личной собственности и сдаваемые им для транспортировки под ответственность транспортной компании. Приём багажа документально подтверждается проставленным в билете штемпелем «Б» или выдачей пассажиру багажной квитанции с указанием суммы денежной оценки багажа владельцем, которая взыскивается в пользу пассажира в случае пропажи или повреждения багажа. Пассажир не имеет права перевозить багаж, подвергающий опасности других пассажиров, их имущество, а также габаритные, хрупкие и скоропортящиеся вещи, огнестрельное оружие (кроме охотничье-го и спортивного), взрывчатые вещества, сжатые и сжиженные газы, легковоспламеняющиеся жидкости, ядовитые и отравляющие вещества, едкие и коррозирующие вещества.

Багаж в салоне самолета – багаж, по своим размерам превышающий нормы, установленные для ручной клади, но требующий особых мер предосторожности (изделия из хрусталия, стекла, фарфора и т.п.), по согласованию с перевозчиком перевозимый в салоне самолета на отдельном пассажирском месте. Стоимость билета в этом случае составляет 75 % от нормального тарифа.

Багаж зарегистрированный – багаж, который пассажир сдает под ответственность перевозчика, который перевозится в багажном отделении воздушного судна. Выдается багажная квитанция и отрывной купон багажной бирки.

Багаж каютный – багаж, находящийся в каюте пассажира под его охраной или контролем.

Багаж негабаритный – багаж, который по сумме трех измерений, длине или по массе превышает установленные перевозчиком нормы.

Багаж незарегистрированный (багаж ручной) – багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна. Ответственность за сохранность вещей несет пассажир. Обычно масса незарегистрированного багажа устанавливается перевозчиком в размере 10–5 кг.

Багаж несопровождаемый – багаж, который по желанию пассажира принимается к перевозке отдельно от пассажира и

оформляется заблаговременно в качестве груза по отдельной грузобагажной квитанции.

Багаж платный – багаж пассажира, который превышает установленную бесплатную норму и требует оплаты за перевозку по соответствующему тарифу, который почти у всех авиакомпаний составляет 1 % стоимости первого класса за каждый лишний килограмм. Оплата подтверждается выдачей квитанции об оплате сверхнормативного багажа.

База туристская – предприятие гостиничного типа, функционирующее круглогодично или сезонно. Располагается в курортных зонах, в местностях с благоприятными природно-климатическими условиями и предоставляет туристам различные виды обслуживания: ночлег, питание, культурно-бытовое, экскурсионное, оздоровительное и др. База туристская обычно ориентирована на активный отдых: походы, экскурсии, соревнования и др.

Бальнеолечебница – лечебно-оздоровительное учреждение для проведения процедур, связанных с преимущественным использованием природных минеральных вод. Бальнеолечебницы располагаются преимущественно на курортах.

Банкет – официальный прием, организуемый в честь какого-либо события, торжества, с подачей различных блюд и напитков. Виды банкетов: *банкет-прием с полным обслуживанием официантами* – банкет, при котором для каждого гостя предусмотрена индивидуальная сервировка и предполагается широкий ассортимент блюд и напитков; *банкет-прием с частичным обслуживанием официантами* – разновидность банкета-приема с полным обслуживанием официантами, отличающаяся большим разнообразием холодных закусок; *банкет-фуршет* – разновидность банкета-приема, предусматривающая полную сервировку стола, где гости едят и пьют стоя; *банкет-коктейль* – разновидность банкета-фуршета, не требующая разнообразия и большого количества мебели, столового белья, характеризующаяся отсутствием индивидуальных тарелок и приборов, а также отсутствием банкетных столов; *банкет-коктейль-фуршет* – разновидность банкета, при которой сервируется стол с широким ассортиментом закусок, а для напитков устраивают буфет-бары; *банкет-чай* – разновидность банкета для небольшого количества человек не-

большой продолжительности, во время которого подают кондитерские изделия, десерты, фрукты, а также некоторые виды спиртных напитков; *буфет-фуршет-горка* – разновидность банкета, организуемая для быстрого обслуживания вне помещения, во время которого подают кондитерские изделия, десерты, фрукты, бутерброды, закуски, а также некоторые виды спиртных напитков; время угощения ограничено 15–30 минутами.

Бар – специализированное предприятие общественного питания, предлагающее алкогольные и безалкогольные напитки (простого и сложного приготовления), десертные блюда и холодные закуски. Обслуживание клиентов производится у барной стойки или за установленными в помещении столиками. Классификация баров: *вестибюльные* (в вестибюлях гостиниц), *ресторанные*, *вспомогательные* (находятся в глубине гостиничного здания на этажах и сосредоточивают запасы напитков для обслуживания в номерах), *банкетные* (в банкетных залах; только для обслуживания банкетов), *бары при бассейнах*, *служебные* (для экспресс обслуживания персонала данного предприятия), *мини-бары* (маленькие бары с холодильником в номерах). Бары могут специализироваться на приготовлении определенных напитков: пивной бар, фито-бар, винный бар, коктейль-бар.

Безопасность в сфере услуг – разновидность социальной безопасности, связанная с эффективным функционированием сферы обслуживания, с отсутствием в её рамках разного рода угроз или ущерба как для клиентов, так и для работников отрасли. Существуют разные виды безопасности в сфере услуг, такие как эксплуатационно-техническая, экологическая, информационная, правовая, финансовая, имущественная и т.д. Во всех указанных разновидностях безопасности имеется возможность фиксации объективных сервисных качеств, отвечающих общим стандартам и требованиям.

Безопасность в туризме – разновидность социальной безопасности, связанная с беспрепятственным и эффективным функционированием туристской деятельности, с отсутствием разного рода угроз, ущерба для всех включённых в неё людей. Безопасность в туризме во многом обеспечивается специальными статьями Гражданского кодекса РФ и федеральными законами, регламентирующими деятельность на туристском рынке, включая ли-

цензирование и сертификацию, а также ГОСТ 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». Принятие конкретных мер по обеспечению безопасности в туризме возлагается на руководителей и организаторов туристских услуг, которые обязаны уделить этому вопросу серьёзное внимание при составлении договорных обязательств с клиентами относительно своих услуг. С их стороны должен быть обеспечен обширный комплекс работ и мероприятий, направленных на предупреждение опасностей, угроз, ущерба для здоровья и материального благосостояния потребителей туристских услуг. Важность и эффективность разных видов безопасности определяются конкретными видами туризма, формами обслуживания, условиями пребывания в той или иной местности. Безопасность в туризме трактуется двояко: во-первых, как динамичное, структурно-многоуровневое состояние системы туристской деятельности; во-вторых, как усилия организаторов туризма, направленные на обеспечение безопасности потребителей их услуг.

Безопасность туристской услуги – понятие, обозначающее отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу туриста, потребителя туристской услуги во время совершения им туристского путешествия. Следует отличать безопасность потребителей туристских услуг от безопасности работы тех, кто эти услуги организует. Потребитель туристских услуг должен неукоснительно выполнять требования безопасности в процессе туристской поездки, быть к ней физически подготовленным, иметь представление о правилах поведения в экстремальных условиях, набор необходимых косметических и лекарственных средств первой помощи от солнечных ожогов, укусов насекомых и т.д.

Бизнес автопрокатный – система сервиса, включающая службы содержания автопарка и его технического обслуживания; электронные системы бронирования; информационные системы дорожной навигации; услуги по страхованию и т.п.

Бизнес гостиничный – вид предпринимательской деятельности, развивающийся в области индустрии гостеприимства и направленный на обеспечение туристов и путешественников жильем

ём, питанием, а также решение вопросов бытового обслуживания и организации проведения их досуга.

Бизнес-класс – класс обслуживания авиапассажиров. По удобству перевозки и качеству обслуживания в полете, а также по уровню цен находится между первым классом и экономическим классом.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т.д. Бизнес-отели располагают бизнес-центрами, конференц-центрами, конференц-залами, банкетными залами, оздоровительными клубами, теннисными кортами, сауной и спортивными площадками. Первый бизнес-отель был открыт в г. Буффало в 1908 г. американским предпринимателем Элсвортом Статлером. Бизнес-отели получили широкое распространение в индустрии гостеприимства начиная с 20-х годов XX в. Современные бизнес-отели располагаются в основном центре города или его деловом районе. К услугам гостей в бизнес-отеле – газеты, местная и международная телефонная связь, кабельное телевидение, средства мобильной и телекоммуникационной связи.

Бизнес-центр – деловой центр в составе крупного предприятия или гостиничного комплекса, аккумулирующий финансово-экономическую информацию и обеспечивающий деловые контакты между потенциальными партнёрами на рынке производства товаров и услуг.

Бизнес-туризм (деловой туризм или MICE – Meetings / Incentives / Conferences / Exhibitions) – туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту командировки. Выделяют следующие виды бизнес-туризма: *индивидуальные деловые поездки (командировки бизнесменов); конгрессные туры; поездки на выставки и ярмарки, инсентив-туры* – поощрительные поездки, применяемые компаниями для награждения своих сотрудников за хорошую работу. Деловой туризм распространён в мире бизнеса, поскольку помогает развитию и налаживанию контактов с зарубежными партнёрами. Программа туров включает деловую часть, встречи с партнёрами, организацию и проведение семинаров, а также обычные элементы культурной програм-

мы и показа достопримечательностей. Расходы на такой тур относятся на себестоимость производства. Деловой туризм представляет собой достаточно дорогой вид туризма и приносит значительные доходы фирмам, организующим бизнес-обслуживание.

Билет пассажирский (Passenger Ticket) – документ, удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию.

Билет групповой – билет на совместный проезд одной группы туристов по единому для всех ее членов маршруту. Групповой билет применяется в целях упрощения процедуры оформления проездных документов.

Билет авиационный (авиабилет) – документ, являющийся подтверждением наличия договорных отношений между авиакомпанией и пассажиром. Форма авиабилетов устанавливается соответствующим государственным органом и общая для всех работающих в стране авиакомпаний (возможны лишь фирменные бланки и приложения к билету). Билет можно разделить на три блока: рейсовый – указывается фамилия, имя, отчество пассажира, номер документа, удостоверяющего личность, маршрут перелета, двухсимвольный код компании-перевозчика, номер рейса и класс обслуживания, дата вылета по расписанию, местное время вылета по расписанию, место в салоне, код базового тарифа, норма бесплатного провоза багажа, код тура; тарифный блок включает расчет тарифа, эквивалент в валюте платежа, формы оплаты, основания получения льгот; блок дополнительных сведений – город вылета и назначения по системе кодировки, дата выдачи билета, информация авиакомпании, место для штампа кассира.

Билет железнодорожный – документ, являющийся подтверждением наличия договорных отношений между железнодорожными дорогами и пассажиром, который приобретается в специализированных железнодорожных кассах и офисах отдельных туроператоров. Билет помимо степени защиты от подделок содержит информацию о личности пассажира (во избежание краж билетов и возможности их перепродажи), реквизиты поездки (номер поезда, его название, дату, время отправления, маршрут поездки, номер и тип вагона, место пассажира в вагоне) и расчет тарифа.

Билет с открытой датой – билет, в котором при его продаже не фиксируется дата и номер авиарейса или поезда. Билет с

открытой датой выписывается по желанию пассажира на тот случай, если он планирует в своей поездке сделать временную остановку. При продолжении путешествия пассажир использует имеющийся у него билет с открытой датой, который он обязан зарегистрировать в местной кассе на нужную дату и номер рейса или поезда.

Биржа электронная туристическая – интернет-портал, в котором собраны и систематизированы предложения нескольких туристических операторов, доступные для обычных или зарегистрированных пользователей. Информация, регулярно стекающаяся от туристских операторов – «игроков биржи» (для того, чтобы стать игроком, оператору необходимо заключить договор об ответственности за предоставляемые туры с владельцем портала и оплачивать регулярный административный взнос – 100–300 \$), систематизируется (по направлениям, видам туров, в зависимости от стоимости и т.д.) и в понятном и удобном виде предлагается пользователям – посетителям электронной биржи.

Бирка багажная – небольшой картонный или бумажный листок, который прикрепляют или приклеивают к багажу, сдаваемому пассажиром для перевозки на транспорте. На бирку заносят необходимые данные регистрации багажа: фамилия владельца, номер и дата рейса и др. Отрывной корешок бирки вручают владельцу. По этому корешку он получает свой багаж в пункте назначения.

Бланк авиабилетов – пассажирский билет и багажная квитанция с одним полетным купоном (форма А) или двумя полетными купонами (форма Р) для оформления перелета без пересадок в пути или с пересадкой в пути. Представляет собой сброшюрованную книжку с четырьмя или пятью купонами (в случае перелета с пересадкой), отличающимися друг от друга цветом и расположеными в определенной последовательности: контрольный купон (зеленый) – основной купон перевозочного документа для решения финансовых и правовых вопросов; агентский купон (розовый) – является приложением к отчету кассира и хранится в агентстве, на его основании строится бухгалтерская отчетность агентства; полетный купон 1 или 2 (бежевый) – используется для оформления перевозки на каждом участке маршрута, изымается у пассажира в процессе регистрации и направляется перевозчику;

пассажирский купон (белый) – остается у пассажира до конца поездки.

Блок мест в отеле – количественно и временно ограниченная совокупность койко-мест в отеле, материальную ответственность за продажу которых перед хозяином несет туристический оператор. Любой блок мест имеет следующие характеристики: количество номеров и их категория, длительность блока мест, размер скидки, предоставляемого хозяином, – величина скидки с каждого койко-дня проживания, объясняемая переходом риска простого номера с хозяина на туроператора.

Блок мест в отеле строго фиксированный – туроператор приобретает конкретные номера, список которых указывается в приложении к договору покупки блока. В результате оператор знает не только категорию и вместимость номера, но и этаж, на котором расположен номер, куда выходят окна номера, специфику номера и т.д.

Блок мест в отеле свободно фиксированный – туроператор приобретает комнаты конкретной категории или вместимости без указания их номера. Это означает, что клиенты туроператора могут расселяться в различных номерах, на различных этажах по усмотрению хозяина, но при условии полного совпадения категории и вместимости номеров.

Блок мест в отеле жесткий – полная материальная ответственность туроператора за продажу заявленного и оплаченного блока. В случае ухудшения конъюнктуры туристского рынка, повлекшего снижение объемов продаж туроператора и простой комнат, убытки целиком и полностью ложатся на туроператора, а его отказ от блока до истечения срока действий договора без штрафных санкций невозможен.

Блок мест в отеле мягкий – условия работы туроператора, дающие возможность отказа за определенное время до планируемого заезда (обычно 7–14 дней) от части или целого блока в случае, если реальный объем продаж туроператора оказался значительно меньше планировавшегося.

Блок-полис – полис страхования, выдаваемый в обязательном порядке пассажиру при покупке проездного билета для подтверждения факта страхования пассажира и его багажа от несчастных случаев во время поездки на фиксированную сумму.

Блок-чартер – покупка заказчиком только части коммерческой емкости самолета (блока мест) на регулярном рейсе. По «жесткой» квоте – фирма не имеет права отказаться от нереализованных заявленных мест и несет финансовые убытки. По «мягкой схеме» – перевозчик устанавливает предельный срок, до которого турфирма может отказаться от квоты заявленных мест или ее части.

Бой – в некоторых странах мальчик-рассыльный в гостинице, на пароходе.

Ботель – разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т.п. Сооружается на берегу незамерзающего водоёма. Оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров. Функционирует круглогодично. В качестве ботелей могут использоваться речные и морские суда, оборудованные под гостиницу и пришвартованные к берегу, чаще всего в крупном городе. Плавучие отели мобильны и могут оперативно доставляться по необходимости в места проведения олимпиад, фестивалей, ярмарок и других мест стечения большого числа туристов. Наряду с ботелями для обслуживания водных туристов используются ботокемпинги (по типу кемпингов), также оснащённые необходимыми для технического осмотра и ремонта судов устройствами, но функционирующие сезонно.

Бронирование – закрепление за пассажиром места в транспортном средстве; резервирование, предварительный заказ на размещение в гостинице. Владельцы гостиниц или менеджеры по загрузке имеют перспективный план загрузки на сезон или текущий план заезда гостей. Все гостиничные цепи, такие как Holiday Inn, Hilton, Sheraton и др., имеют телефон с оплачиваемым вызовом (800) в службе бронирования, по которому достаточно позвонить в службу сервиса – 24 часа и заказать номер в любой части мира, где имеется отель данной фирмы. Отели принимают заказы заблаговременно, особенно для группового или конгрессного туризма. Заявка на проведение крупного конгресса (свыше 500 участников) обычно согласовывается почти за год. Цепочки отелей содержат специальные службы резервирования. Существуют автоматизированные системы бронирования, например Amadeas,

которые помогают турагентству получать информации о наличии свободных мест и возможности предварительного бронирования.

Бронирование безотзывное – форма сотрудничества туроператоров с гостиницами, смысл которого состоит в резервировании туроператором определенного количества номеров на сравнительно небольшой период с указанием крайнего срока оплаты брони. При этом отказ туроператора от забронированных номеров без уплаты штрафных санкций невозможен. Безотзывное бронирование бывает двух видов: *строго фиксированное* – резервирование комнат на конкретные даты без возможности туроператора изменить даты или длительность заездов; *пролонгируемое бронирование* – туроператор имеет возможность перенести на более поздний срок даты заезда без уплаты штрафных санкций хотельеру.

Бронирование двойное – одна из политик администрации отеля, направленная на снижение риска «незаезда» забронировавших места людей. Состоит в одновременном бронировании номера двумя или более клиентами.

Бронирование приоритетное – безрисковая форма взаимоотношений туроператора и хотельера, характеризующаяся первоочередностью рассмотрения заявок туроператора менеджерами службы бронирования отеля.

Бунгало – 1) лёгкая загородная одноэтажная постройка с открытой верандой, первоначально у европейцев в тропических колониальных странах; 2) лёгкая загородная постройка, имеющая одну или несколько жилых комнат, веранду, кухню, туалет. Как правило, предназначается для проживания одной семьи, такие дома чаще размещают в туристских резервациях типа кемпингов. Бунгало различаются по классу удобств: от простейших хижин для охотников до комфортабельных домиков с довольно высокой арендной платой. Чаще всего цены за проживание туристов в бунгало ниже, чем в отелях и пансионатах, поскольку отдыхающие в них обслуживаются самими (приготовление пищи, уборка и т.д.).

Буфет – 1) предприятие питания, предназначенное для продажи несложных блюд или разогретых полуфабрикатов с употреблением на месте или на вынос, самообслуживание; 2) международное название понятия, известного в России как «шведский стол».

«Бэби-ситтер» – 1) приходящая няня, которая сидит с детьми, когда родителям надо отлучиться; 2) услуга, распространённая в высококлассных отелях, состоящая в том, что туристы могут оставить детей в отеле под присмотром персонала на время экскурсий и прогулок.

Бювар – настольная папка с вложенными в нее предметами письма, которая помещается на столе в жилых гостиничных номерах для использования проживающими в них клиентами.

Бюро страховщиков – одна из форм объединения страховщиков по определённым видам страхования.

Бюро экскурсионное – учреждение, разрабатывающее и проводящее экскурсии по музеям, выставкам, городам, памятникам природы, культуры, истории, архитектуры и туристским центрам.

В

Вагон класса «Люкс» – вагон максимальной комфортности. Разрабатывается специально для перевозки богатых пассажиров. Как правило, вагон разделен на 4 купе, каждое из которых оборудовано санузлом, душем, кондиционером, различной аппаратурой.

Вагон купейный – сегментированный вагон с лежачими местами на первом и втором ярусе (4 места в сегменте).

Вагон общий – вид вагона, который используется, как правило, в пригородных поездах. В вагоне имеются сидячие места.

Вагон-ресторан – железнодорожный вагон, оборудованный под ресторан, где пассажиры могут получить завтрак, обед, ужин. Включается в состав поездов дальнего следования или железнодорожных туров.

Вагон спальный – железнодорожный пассажирский вагон, имеющий отдельные купе со спальными местами. В зависимости от классности пассажирские купе могут иметь от одной до четырех спальных полок, в один или в два яруса.

Вагон-VIP – вагон полностью оборудован для одного VIP-пассажира. Максимальная комфортность.

Ваучер страховой – обязательство страховой компании о компенсации расходов страхователя на пользование медицинскими услугами в другой стране во время туристской поездки.

Ваучер туристический – индивидуальный или групповой документ, выдаваемый туристской организацией, являющийся формой договора между поставщиком и потребителем туристских услуг, устанавливающий права на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания. Ваучер представляет собой специальный бланк, заверенный подписью ответственного лица (туроператора) с приложением печати данной организации. Ваучер выдается туристу перед началом путешествия вместе с туристской путевкой и является основным документом, гарантирующим получение туристом оплаченных туристических услуг во время отдыха. Форма туристского ваучера свободна и разрабатывается туроператором. Ваучер должен содержать следующие атрибуты: реквизиты организатора тура (туроператора) и посредника (турагентство, продавшее путевку), номер, дату и место выдачи лицензии на туристскую деятельность; фамилию, имя, отчество получателя, номер удостоверения личности; характеристику и стандарты оказываемых услуг в отношении транспорта, размещения, питания и прочих включенных в стоимость тура услуг, а также наличие и условия страхования; описание программы тура; общую стоимость тура и условия ее оплаты клиентом; описание условий и обстоятельств, при которых турист может отказаться от поездки с порядком возмещения ущерба организации; описание формы и размеров компенсации туристу за нарушение условий тура; другие условия, которые сочтут необходимым указать клиент и организация. В отличие от туристской путевки, ваучер оформляется только туроператором и является основным документом, гарантирующим получение туристом оплаченных услуг. Ваучер предназначен только для его представления поставщикам туристских услуг и для внутреннего учета и отчетности туроператора. В случае, когда тур приобретается туристом непосредственно у туроператора, для получения им оплаченных услуг в туре достаточно одной путевки.

Взаимоотношения сторон во время наступления страхового случая – комплекс мер, который определяет процедуры спасения и сохранения повреждённого имущества со стороны страхователя, как если бы его имущество не было застраховано, а со стороны страховщика – возмещением убытка в пределах, оговорённых страховым полисом.

Взнос страховой – денежная сумма, которую выплачивает страховой компании страхователь за принятное этой компанией на себя обязательство возместить ущерб страхователю по рискам страхования в пределах обусловленных лимитов суммы возможных потерь.

Вид тура – понятие, которое используется для различия комплекса услуг, предоставляемых туристу. Наиболее распространены следующие виды туров: *инклюзив-тур* – групповое или индивидуальное туристское путешествие с предоставлением туристу определённого заранее спланированного набора услуг; *заказные (индивидуальные) туры* – туры, состав пакета услуг которых формируется непосредственно во время продажи по выбору и желанию клиента.

Вид туризма – понятие, применяемое в науке о туризме для выделения специализированной деятельности, реализуемой в различных туристских целях. В качестве классификационных признаков можно использовать *мотивационные факторы* (рекреационный, экскурсионный, деловой туризм, лечебно-оздоровительный и т.д.), *социальный состав участников путешествия* (молодёжный, детский туризм, туризм лиц «третьего возраста» и т.д.). Это понятие также применяется для целей статистики и при проведении исследований туристских рынков.

Виза – 1) официальная отметка, сделанная в паспорте (штамп учреждения или консульства), дающая владельцу загранчного паспорта право въезда в данное государство и выезда из него. Для получения въездной визы необходимо получить согласие принимающей стороны частного лица либо официального учреждения, предприятия, фирмы. Оформление визы производится на срок от нескольких дней до нескольких месяцев. Виза может быть однократной или многократной. *Однократная виза* на одноразовый въезд в государство на определённый период времени. *Многократная виза* даёт право пересекать границу неограниченное число раз в определённый период времени (год, три года и т.д.). По видам назначения визы бывают *служебные (деловые), гостевые, с правом работы, иммиграционные, туристические*; 2) надпись должностного лица на каком-либо документе или заявлении, которая означает согласие чиновника с содержанием данного документа; 3) международное объединение банков, созданное для

совершенствования расчётов дорожными чеками и кредитными карточками; 4) кредит-карта банковской группы «Виза».

Виза деловая (бизнес-виза) – отметка в паспорте, которая выдаётся при оформлении приглашения организацией, иностранным юридическим лицом организации другого государства на конкретного работника с указанием цели и сроков пребывания.

Виза рабочая – предоставляет право работы по найму за рубежом. Для получения такой визы необходимо заключить контракт между приглашающей стороной (работодателем) и будущим работником.

Виза транзитная – даётся визополучателю на право проезда через третью страну в страну основного пребывания. Виза транзитная выдаётся посольством третьей страны на определённое количество часов после получения основной визы.

Виза туристическая – отметка в паспорте дипломатическим представительством иностранного государства, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха.

Виза частная – это отметка в паспорте, которая выдаётся при оформлении приглашения частным лицом иностранного государства частному лицу – визополучателю другого государства. Приглашение оформляется в местном органе власти.

Виза шенгенская – предоставляет право посещения стран – участников Шенгенского соглашения. С 26 марта 1995 г. в семи европейских государствах (Бельгии, Нидерландах, Люксембурге, ФРГ, Франции, Испании и Португалии) вступило в действие Шенгенское соглашение, упраздняющее пограничный контроль на внутренних границах. Название данного соглашения происходит из названия города Шенген в Великом Герцогстве Люксембург, где в 1985 г. был подписан договор между Нидерландами, Бельгией, ФРГ, Францией и Люксембургом о поэтапной отмене паспортного и таможенного контроля для своих подданных на общих границах. Виза шенгенская выдаётся в посольстве той или иной страны, из которой получено приглашение. В настоящее время консульский порядок въезда лиц в страны Шенгенской группы, не являющихся субъектами права Европейского союза (который по составу стран шире, чем Шенгенская группа стран), детально разработан. По упрощённому порядку, на равных с пра-

вами самих граждан стран ЕС, могут въезжать члены их семей – выходцы из третьих стран, а также граждане государств, заключивших соответствующие соглашения с ЕС.

Визировать – ставить визу на документе или паспорте.

Вилла – благоустроенный, комфортабельный загородный особняк, расположенный среди парка или сада. Вилла известна со временем античного Рима как место для отдыха, развлечений и рекреации. Широкое распространение виллы получили в XVIII–XIX вв., в эпоху классицизма. Каждой вилле присуще сугубо индивидуальное начало при непременной органической связи с окружающим ландшафтом. Высокие архитектурно-художественные качества. Виллы обусловили повышенный интерес к ним со стороны туристов. Виллы используются в индустрии гостеприимства как средства размещения туристов.

Вина страхователя – умышленное или неумышленное действие страхователя, повлекшее за собой возникновение страхового случая. Бывает двух видов: умысел и неосторожность.

Вместимость гостиницы – количество постоянных мест в гостинице, предназначенных для размещения посетителей.

Возмещение вреда – компенсация имущественного ущерба, возникшего в результате причинения вреда. Согласно законодательству, ответственное за вред лицо должно полностью возместить его в натуре, т.е. предоставить товар или услугу такого же качества, или полностью возместить причинённые убытки. В Гражданском кодексе РФ предусмотрены соответствующие статьи по возмещению вреда, причинённого вследствие недостатков товаров, работ или услуг (ст. 1095), и возмещению вреда, причинённого здоровью граждан (ст. 1085), на основании которых потребитель может обратиться в суд с требованием возмещения вреда.

Вознаграждение агентское – оплата за посреднические услуги по продаже туристского продукта, его рекламе с целью расширения сферы сбыта. Размер агентского вознаграждения зависит от функций, выполняемых агентом, вида товара и практики, сложившейся в стране. Исчисляется в процентах от нетто-суммы за проданный турпродукт, поступающий к принципалу. Агентское вознаграждение обычно указывается в соглашении или оферте, предоставляется любому агенту за услуги в размере определённо-

го процента от продажной цены товара. Наиболее распространены ставки, колеблющиеся от 2 до 10 % от стоимости проданного продукта. Крупные магазины нередко платят гиду или руководителю туристской группы процент от купленного туристами товара в магазине, если такая туристская группа была приведена в магазин по предварительной договорённости.

Вояж – 1) устар. поездка, путешествие (ныне нередко с ироническим оттенком); 2) страховой полис договора морского страхования судна, его груза и фрахта на время одного рейса.

Время регистрации в аэропорту – время начала и окончания обязательной регистрации билетов и багажа пассажиров в аэропорту, вылетающих внутренними авиарейсами и международными рейсами. Обычно регистрация начинается за 2,5-2 часа до вылета самолета и заканчивается за 40 минут до отправления международного рейса и за 30 минут до отправления внутреннего рейса. Это время необходимо для прохождения пассажиром предполетных административных формальностей (таможенный досмотр, санитарно-эпидемиологический контроль, паспортно-визовый, специальный контроль безопасности полетов) и процедуры регистрации. В случае неприбытия или опоздания пассажира к указанному времени его билет аннулируется и уплаченная стоимость билета не возвращается (чартерные авиалинии) либо возвращается частично (регулярные авиалинии).

«Всё включено» (AI) – 1) комплексное обслуживание в гостиницах и отелях, когда в оплату размещения входит максимальный набор дополнительных услуг: тренажёрные залы, сауна, напитки и т.д. Вариантом данного обслуживания является система «Ультра всё включено», когда практически все услуги, предлагаемые гостиницей, включены в оплату размещения; 2) схема питания в отеле – предоставление постояльцу четырехразового питания и закусок (кроме напитков) в течение всего светового дня (обычно до 00.00 часов).

Г

Гарни (BB) – схема питания, предоставляющая постояльцу отеля только завтрак.

Гид – проводник, официальный представитель туристско-экскурсионного бюро, который показывает экскурсантам-

туристам природные и культурные достопримечательности населённого пункта или региона.

Гид официальный – лицо, имеющее лицензию от официальных туристских органов на проведение экскурсий. Профессиональная подготовка регламентируется официальными органами, устанавливающими ряд требований для участия в туристско-экскурсионной деятельности.

Гид-переводчик – экскурсовод-переводчик, сопровождающий иностранцев в туристской поездке по стране. Принимает непосредственное участие в их обслуживании на маршруте, ведёт финансовые расчёты за услуги, предусмотренные программой тура. Гид-переводчик свободно владеет одним или несколькими иностранными языками; самостоятельно проводит экскурсии, отвечает на вопросы туристов, даёт консультации. В зависимости от стажа работы и уровня профессиональной подготовки присваивается соответствующая квалификационная категория (от третьей до первой).

«Горящий тур» – турпутевка, реализуемая в последний момент по минимальной цене.

Гостеприимство – 1) собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе вдали от своего дома. Гостеприимство включает в себя такие важнейшие направления деятельности, как размещение и питание гостей, проведение экскурсий, конференций, предоставление разного рода социокультурных услуг, в том числе развлекательных; 2) важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его уважают. В этом случае его обслуживание ведётся по принципам: «всё для клиента», «клиент всегда прав».

Гостиница – 1) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; 2) предприятие, предназначенное для временного проживания; 3) по определению Всемирной туристской организации, гостиницей называется коллективное средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство и предоставляющее определённые услуги, сгруппированные в классы и категории в соответствии с видами предоставляемых услуг, с имеющимся оборудованием;

4) основное предприятие индустрии гостеприимства, целью деятельности которого является приём, обслуживание, обеспечение отдыха и питания посетителей.

Гостиница высокого класса – имеет размер от 100 до 400 номеров, располагается, как правило, в центре города, характеризуется высоким уровнем обслуживания хорошо обученного персонала, высокой ценой, имеет дорогую отделку помещений, рассчитанную на знатоков, и предоставляет элитарные условия для проживания гостей, в основном руководителей крупных предприятий, профессионалов высокого уровня, участников конференций.

Гостиница конгрессная – вид гостиницы, специализирующийся на приёме обслуживания деловых туристов, гостей конгрессов, семинаров и выставок.

Гостиница курортная – может иметь от 100 до 500 номеров, располагается вблизи моря, океана, озера, гор и т.д., обычно удалена от города, предлагает полный набор услуг, больший, чем в городской гостинице, по ценам выше средних. Имеет большое количество спортивных сооружений, дорогие рестораны, банкетные залы, помещения для встречи, ориентирована на различные категории туристов. Её концепция включает предоставление помещений и дополнительных удобств для обслуживания индивидуальных посетителей, семей и групповых туристов, приывающих на отдых в воскресные дни и на каникулы. В последние годы многие курортные гостиницы с целью выравнять загрузку в межсезонье стали обращать внимание на конгрессный и деловой туризм, являющиеся вторым и третьим по значению сегментами рынка.

Гостиница курортная городская – городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей: рекреационные центры со спортивными тренажёрами, бассейнами, а также прямые связи с теннисными и плавательными спортивными клубами.

Гостиница курортная конгрессная – предприятие сферы гостеприимства, которое основными своими клиентами считает компании, участники которых участие в работе конгрессов сочетают с отдыхом. Наряду с помещениями для проведения конгрессов и специализированным оборудованием может иметь собст-

венные поля для игры в гольф, горнолыжные склоны и т.д., а также специальную службу досуга.

Гостиница среднего уровня – может быть разных размеров в зависимости от месторасположения и стремиться максимально использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и, следовательно, цены, придерживаясь среднего уровня цен по региону.

Гостиница типа кондоминиум – её размер может варьироваться от 50 до 250 номеров, однако могут быть и отдельные строения на 4–5 номеров. Такая гостиница имеет номера квартирного типа и спортивные сооружения, аналогичные курортным. Отдельные квартиры могут быть проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность используется компанией управления. Квартиры, которые предназначены для обслуживания клиентов, находящихся в отпусках и на каникулах, обычно располагаются в окрестностях курорта.

Гостиница экономического уровня – может быть с размером номерного фонда от 10 до 150 номеров, располагается вблизи города, имеет небольшой штат персонала, предлагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах, но без услуг питания. Потребителями являются, как правило, деловые люди и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых услуг.

Гость – 1) человек, который навещает, посещает кого-либо; лицо, которое приглашают присутствовать на определённом мероприятии, приехать в дом к кому-либо; 2) гражданин другого государства, приехавший в данную страну с туристскими целями и для потребления туристских услуг.

Грин-карт (Green-card – Permanent Resident Card) – удостоверение иммигранта, имеющего разрешение на постоянное проживание в стране.

Грузобагаж – это вещи или иные материальные ценности, перевозимые в пассажирских и почтово-багажных поездах по письменному заявлению граждан.

Грязелечебница – медицинское учреждение для проведения процедур грязелечения.

Д

Дача – пригородное жилище для летнего отдыха. В России дачи получили распространение в конце XIX в., что было связано с ростом урбанизации и совершенствованием транспортного обслуживания пригородных зон крупных городов (появление регулярного железнодорожного, пароходного сообщения, трамвая, автобуса). Дачи используются главным образом в летний период и ориентированы на семейный отдых.

Дворы гостиные – прообразы современных гостиниц, существовавшие в Московском государстве уже с XV в. В это время в гостиные дворы иностранцы расселялись по иностранному признаку. Гостиные дворы отличались от постоянных дворов (ям) большим комфортом, помимо размещения и питания гости имели возможность совершать различные коммерческие сделки. Ставившиеся в больших городах гостиные дворы обычно обносились стенами и башнями с въездными воротами для спокойствия постояльцев. Так, в Москве XV–XVII вв. были построены «английский», «греческий», «армянский» гостиные дворы, а в Новгороде существовали «новгородский» и «голландский» гостиные дворы.

Двор постоянный – старейшие предприятия сферы гостеприимства. Известны с I в. до н.э. (Римская империя). Располагались вдоль главных дорог для обслуживания путешествующих чиновников и купцов, а затем и паломников. Основные услуги: размещение и питание.

Дворец-музей – музейное учреждение, созданное на базе дворцового или дворцово-паркового ансамбля. В интерьерах дворца-музея сохраняется (или реконструируется) на основе исторических документов соответствующая обстановка, строится ансамблевая экспозиция. Дворец-музей может включать также тематические и систематические музейные экспозиции историко-художественного характера.

Дело страховое – 1) страховой бизнес как вид предпринимательства; 2) письменные документы, необходимые для решения страховщиком вопроса о выплате страховой суммы: страховое свидетельство, заявление страхователя о наступлении страхового случая, страховой акт об обстоятельствах и последствиях страхового случая, а также некоторые другие документы, полученные

страховщиком по запросу от компетентных органов, связанных с наступлением данного страхового случая.

Деревня туристская – специально организованная территория с однотипными домиками, коттеджами, предназначенными для размещения туристов в естественной среде в удаленных от крупных населенных пунктов местах в хорошей природной зоне. Проживание в туристской деревне обычно основывается на самообслуживании (уборка помещений, приготовление пищи) и включает в себя наблюдение за домашними животными, занятие агрорекреационной деятельностью, рыбалкой, сбором грибов, ягод, лекарственных трав. В туристской деревне функционирует кафе-бар, ресторан, может быть танцевальная и спортивная площадки.

Деревня экологическая – социально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для России средств размещения (изба) и питания. В России планируется создание экологической деревни под эгидой ВТО в Галичском районе Костромской области. Экологическая деревня обеспечивает натуральное поведение туристов, наблюдение за домашними животными, другие элементы агрорекреационного комплекса.

Джип-сафари – поездка на природу или путешествие в заповедник к местным достопримечательностям на джипах – машинах-внедорожниках. Организуется чаще всего из нескольких автомашин с туристами и проводниками. Как правило, туристы водят машины сами, но можно нанять профессионального водителя. Колонну часто сопровождает транспорт с палатками, продовольствием, топливом, питанием и др. В программу тура входит не только посещение местных достопримечательностей, но и обучение вождению машины в горных условиях, преодолению препятствий, устройству лагерной жизни и др. Рекомендуется для туристов, желающих получить острые ощущения и развлечения.

Дилижанс – многоместный крытый экипаж, запряжённый лошадьми, применявшимся до развития железных дорог.

Диско-бар – предприятие питания и организации досуга молодежи, в котором проходят выступления оркестров, певцов, актеров и т.д., предлагающее легкие закуски, кондитерские изделия, прохладительные и смешанные напитки.

Договор агентский (агентское соглашение) – договор между туристическим оператором и агентством, регламентирующий их статусы в совместной деятельности по продвижению и реализации туристических услуг населению. Предметом агентского договора является делегирование оператором агенту права на продажу собственных туров за установленный размер комиссионного вознаграждения. По типовому агентскому договору обязанностями агента являются: доведение достоверной информации о туре; продажа тура после предварительного бронирования и получения подтверждения условий бронирования от оператора; сбор необходимой информации у клиента и своевременная отправка их туроператору; своевременная оплата туроператору. Туropератор по агентскому договору обязуется: обеспечить агента всеми необходимыми материалами по туру; не позднее установленного в договоре срока (обычно 24 часа) с момента получения заявки на бронирование подтверждать возможность организации тура согласно заявленным условиям; выставлять счета на оплату турпродукта; выдавать агенту документы, необходимые туристу для совершения поездки (например, авиабилеты, ваучер на расселение, информационный лист, страховой полис и т.д.); оплачивать агенту комиссионное вознаграждение.

Договор агентский с авиакомпанией – договор между туристской фирмой и авиакомпанией, регламентирующий их статусы совместной деятельности по реализации авиабилетов. Предметом агентского договора является делегирование авиакомпанией туристской фирмы права на продажу авиабилетов за установленный размер комиссионных. Для осуществления самостоятельной продажи оператором авиабилетов или их бронирования требуется аккредитация со стороны Международной организации авиационного транспорта (IATA), для получения которой необходимо соответствовать следующим требованиям: наличие лицензии и опыта работы на туристском рынке; наличие отвечающего требованиям СЭС и пожарной безопасности офиса; наличие оборудованного рабочего места авиакассира; аттестация персонала (курсы обучения пользованию системами бронирования и заполнения авиабилетов); внесение определенной суммы финансовой гарантии; ежемесячная оплата доступа оператора в электронную службу бронирования авиакомпании.

Договор агентский с железнодорожной компанией – договор между туристской фирмой и железнодорожной компанией, регламентирующий их статусы совместной деятельности по реализации железнодорожных билетов. Предметом агентского договора является делегирование железнодорожной компанией туристской фирмы права на продажу железнодорожных билетов за установленный размер комиссионных. Для осуществления самостоятельной продажи оператором билетов требуется: наличие лицензии на туроператорскую деятельность; наличие оборудованного места продажи билетов; прошедший обучение персонал и ответственное за торговлю билетами лицо (кассир); наличие финансовых гарантий деятельности; ежемесячная оплата доступа оператора в электронную службу бронирования железнодорожных билетов.

Договор страхования – гражданско-правовой договор, по которому страховщик обязуется с наступлением указанного в страховом полисе страхового случая выплатить страхователю или иному лицу, в пользу которого заключён договор, страховое возмещение.

Договор с транспортным предприятием – гражданско-правовой договор, который заключается туроператором с перевозчиками пассажиров. Подобные договоры заключаются с автотранспортными предприятиями, с железнодорожными компаниями, пароходствами, с авиакомпаниями. Все правила пассажирских перевозок регулируются соответствующими нормативными документами и международными конвенциями. Договорные отношения строятся на основе Гражданского кодекса РФ (гл. 40 «перевозка»). Вариантом договора с авиакомпанией является договор на квоту мест на регулярных рейсах. Квота может быть жёсткой (когда вся ответственность за нереализованные места ложится на турфирму, независимо от причин нереализации) или мягкой (когда устанавливаются сроки возможного отказа турфирмы от квоты). При организации чартерных перевозок заключается договор на аренду самолёта в целом или в виде блок-чартера.

Договор туристский – договор купли-продажи о предоставлении туристических услуг, является основным документом, юридически подтверждающим факт коммерческой сделки между туристом и туристической фирмой. Подписывается между тури-

стом и туристической фирмой (туроператором или турагентом), в которую турист обратился с целью приобретения турпакета. К существенным условиям договора относятся: информация о туроператорах; сведения о туристе; информация о потребительских свойствах турпродукта, продолжительности путешествия; права, обязанности и ответственность сторон; цена турпродукта и порядок его оплаты; минимальное количество туристов в группе; условия изменения и расторжения договора; порядок и сроки предъявления претензий туристом и иные условия договора по соглашению сторон.

Договор фрахтования воздушного судна (договор чартера) – договор между туроператором и авиакомпанией, регламентирующий их статусы совместной деятельности по организации чarterной перевозки. Перевозчик по договору чартера обязан: предоставить самолет необходимой модели в соответствующем техническом состоянии; застраховать транспортное средство; выполнить формальности, связанные с организацией чarterного рейса; предоставить экипаж в необходимом для выполнения перевозки составе и количестве. Фрахтователь воздушного судна обязан: обеспечить доставку пассажиров к месту регистрации, обеспечить пассажиров необходимой информацией по правилам перевозки; оплатить необходимую стоимость чarterной программы в указанные в договоре сроки.

Договор фрахтования водного судна – договор между туристской фирмой и судоходной компанией, регламентирующий их статусы совместной деятельности по организации круиза. Предметом агентского договора является обязанность перевозчика безопасно для жизни туристов и их имущества реализовать путешествие по указанному маршруту и графику движения, предоставляя им в пути все оговоренные дополнительные услуги, а туроператор принимает на себя обязанность уплаты фрахта в указанный в договоре срок.

Договор фрахтования туристского поезда – договор между туроператором и пассажирским управлением железной дороги, по которому в пользование оператору предоставляется целый пассажирский состав для совершения перевозки по договоренному маршруту за определенную плату.

Дом гостей – тип средства размещения туристов, представляющий собой недорогие частные апартаменты, сдаваемые, как правило, через различные агентства. Пользуется большой популярностью во всём мире, заказ на размещение рекомендуется делать заранее – за два-три месяца.

Дом отдыха – оздоровительное учреждение с регламентированным режимом отдыха, предназначенное для практически здоровых людей. Дома отдыха нередко используются в качестве средства размещения иностранных туристов, приезжающих в популярные места морского или горного отдыха.

Дом туриста – 1) клуб любителей активного отдыха, занимающийся его пропагандой среди широких слоёв населения; 2) гостиница невысокого разряда для туристов.

Дулекс – двухуровневый номер.

Е

Единица страховой суммы – количественно выраженная часть страховой суммы, которая служит основой для установления тарифов, и страховые взносы в том или ином виде страхования.

Емкость размещения – показатель способности гостиницы осуществлять расширенное воспроизведение на базе имеющихся ресурсов путём более интенсивного их использования без дополнительных капиталовложений.

Ж

Железнодорожные пути общего пользования – железнодорожные пути на территориях железнодорожных станций, открытых для выполнения операций по приему и отправлению поездов; приему и выдаче грузов, багажа, грузобагажа, по обслуживанию сортировочных и маневровых работ, а также железнодорожные пути, соединяющие такие станции.

Железнодорожные пути не общего пользования – это железнодорожные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания общих пользователей услугами железнодорожного транспорта на

условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд.

3

Завтрак английский – первый утренний завтрак, подаваемый в гостиницах, включающий чай или кофе, шоколад, варенье, мед, джем, масло, сахар, тосты, хлебобулочные изделия и горячее блюдо.

Завтрак американский – первый утренний завтрак, подаваемый в гостиницах США и Канады, включающий чай или кофе, шоколад, минеральную или обычную воду, лед, соки, фрукты, пирог, блюдо из мяса и каши и т.д. Отличается разнообразием подаваемых блюд.

Завтрак голландский – завтрак, включающий кофе, булочку и мармелад или горячий шоколад с печеньем.

Завтрак испанский и португальский – выделяют *ранний* – завтрак до 10 часов утра, включающий кофе, булочку и мармелад или горячий шоколад с печеньем; *поздний* – завтрак в 10:00–11:00 часов утра, включающий овощные, рыбные и яичные блюда.

Завтрак итальянский – завтрак, включающий свежие фрукты, крепкий кофе с молоком, тосты, булочки с мармеладом, медом, маслом.

Завтрак континентальный – первый утренний завтрак, подаваемый в гостиницах, включающий кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, молоко, лимон, джем, масло, хлебобулочные изделия. Различают **завтрак континентальный расширенный** – в дополнение к континентальному: соки, сыр, колбаса, ветчина, йогурты, яйца, творог, сухие хлопья.

Завтрак немецкий – 1-й около 6:00 утра, включающий кофе с молоком или сливками, булочки с мармеладом или джемом, возможны бутерброды с маслом, сыром; 2-й в 10:00–11:00 утра, включающий холодные и горячие закуски, первые и вторые блюда, десерт.

Завтрак скандинавский – завтрак, включающий рыбные и мясные блюда, хрустящие хлебцы.

Завтрак финский – горячий напиток с молоком.

Завтрак французский – 1-й (очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики); **2-й** (холодные закуски – бутерброды, салаты из овощей, рыбы и морепродуктов; горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда с овощным гарниром; фрукты, кофе).

Загруженность гостиниц – понятие, используемое для характеристики эффективности работы гостиниц и других предприятий размещения туристов.

Закусочная – предприятие питания быстрого обслуживания, предлагающее холодные и горячие блюда, закуски несложного приготовления, а также напитки.

Замок – комплекс сооружений, окружённых крепостной стеной. Первые замки строились феодалами в эпоху средневековья, затем зачастую превращались в укреплённый центр городских поселений. Старинные замки, которые во множестве сохранились в Испании, Франции, Чехии и других странах, являются традиционно отличным объектом туристского показа, частично они сохранены и восстановлены, в них устроены музейные экспозиции, а в отдельных случаях даже рестораны и фешенебельные гостиницы.

Заявка на бронирование – письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта или транспортной услуги на бронирование конкретного обслуживания. Должна содержать информацию о заказываемой услуге, т.е. о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках.

Здравница – лечебно-профилактическое учреждение санаторного типа, располагающее рекреационными ресурсами.

«Зеленая карта» (Green Card) – международный страховой полис, подтверждающий факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за ущерб, нанесенный третьим лицам. Он дает право водителю машины въезжать на территорию любой страны, признающей систему «зеленой карты». Страховой сертификат может быть оформлен на срок от 15 дней до 1 года, заполняется латинскими буквами и содержит следующую информацию: срок действия страхования, регистрационный номер и марка автотранспортного средства, тип транспортного средства, наименование и адрес страхователя или лица, использующего транспортное средство, дата выдачи страхового полиса.

На величину стоимости «зеленой карты» влияет категория автомобильного средства и срок ее действия. При отсутствии международного страхового полиса водителю придется приобретать национальные полисы страхования гражданской ответственности на въезд в каждую страну, расположенную по маршруту путешествия.

Зона таможенная – изолированное помещение на вокзалах международных пассажирских линий, предназначенное для проведения таможенного досмотра пассажиров, пересекающих государственную границу.

Зона туризма – 1) территория, на которой расположены туристские базы и другие туристские предприятия; 2) территория, предназначенная для отдыха по пути следования железнодорожного, автомобильного, морского и речного круизов и рейсов. Повышенная рекреационная нагрузка на окружающую природную среду в пределах зоны туризма требует строгого соблюдения туристами правил охраны природы и природопользования.

И

Идентификация средств размещения – определение конкретной гостиницы или ряда отелей, в номерном фонде которых оператор планирует расселять своих туристов, проводится на основании: имеющейся у туроператора договорной базы с отелями (чем она шире, тем больше возможности у туроператора для модификации турпакета); степени соответствия отелей целям и условиям планирующегося тура – местонахождение отеля; его категория; номерной фонд; наличие необходимой инфраструктуры; возможность расселения туристов на интересующие туроператора сроки; ценовые и конкурентные преимущества анализируемых отелей; опыт работы со средствами размещения курортного региона.

Идентификация перевозчика – определение транспортной компании, услуги которой будут задействованы при организации планируемого тура. Проводится на основании: опыта работы туроператора с перевозчиками в прошлом; отзывов коллег и конкурентов о работе того или иного перевозчика; конкурентных преимуществах перевозчиков; имидже и известности перевозчика.

Имидж туристской фирмы – репутация, образ, мнение, сформированные в обществе о конкретной организации, специализирующейся на обслуживании туристов, на основе определённых характеристик её деятельности. Имидж туристской фирмы может быть в целом позитивным, нейтральным, негативным. Успех деятельности фирмы напрямую коррелируется с позитивным имиджем. На формирование имиджа туристской фирмы влияют качество туристских продуктов и услуг, ценовая эластичность, наличие или отсутствие рекламаций, выбранная маркетинговая стратегия, реклама и др. Персонал фирмы должен прилагать усилия для формирования у потенциальных потребителей их услуг положительного образа о своей работе, не допускать ошибок, нейтрализовать действие отрицательных факторов, способных породить у потребителей негативные оценки деятельности фирмы.

Индустрія гостеприимства – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целью отдыха, деловых встреч или с личными целями. Включает в себя такие услуги и звенья сервисной деятельности, как размещение гостей, общественное питание, перевозка, отдых (рекреация) и развлечения.

Индустрія досуга – совокупность современных отраслей, производственных подразделений, учреждений и фирм, назначение которых сводится к созданию товаров, предоставлению продукции и услуг для использования их человеком в свободное время. Индустрія досуга развивается на стыке хозяйственной, социальной, культурно-художественной сферы, а также сферы рекреации и услуг, вводя в свой оборот также удобные территории и часть ландшафтно-природной среды. В разных странах индустрія досуга состоит из неодинакового набора направлений и видов услуг. Согласно международной стандартной классификации, к индустріи досуга относят: специализированные предприятия отдыха и развлечений, включающие в свой состав учреждения культуры, спортивно-оздоровительные, зрелищные и развлекательные предприятия, зоны отдыха и рекреации, а также производства, создающие товары и продукты для использования их на отдыхе и

в свободное время. Развитию индустрии досуга способствует возросшая в последнее время мобильность людей.

Индустрия питания – система современных производств, торговых фирм, крупных центров и небольших пунктов обслуживания, связанных с созданием, переработкой продовольственной продукции, её расфасовкой и продажей через торговую сеть, с приготовлением пищевых полуфабрикатов, требующих дальнейшей обработки, а также с приготовлением пищи и её употреблением. Индустрия питания позволяет облегчить приготовление пищи, сделать приятным процесс её приёма не только в рамках семейных домохозяйств, но и в центрах общественного питания – в ресторанах, столовых, кафе, закусочных, в домах отдыха и кемпингах, в специально отведённом для этого месте на авто- и железнодорожных вокзалах, в аэропортах, а также в самих средствах передвижения (в поездах дальнего следования, на воздушном и водном транспорте).

Индустрия развлечений – часть индустрии досуга, состоящая из совокупности производств, крупных организаций и небольших фирм, производящих товары для реализации эмоционально насыщенного отдыха, создающих условия свободного времени. Важнейшими видами индустрии развлечений, позволяющими потребителям в большей степени испытать приятные или острые ощущения, выступают аттракционы, путешествия, массовые зрелища, спортивные состязания, казино, эстрадные концерты, конные забеги и т.д. Важное звено индустрии развлечений составляют те структуры менеджмента, которые создают условия для отдыха, организуют и непосредственно проводят мероприятия развлекательного характера. Это могут быть как стационарные организации и учреждения (персонал кинотеатров, парков культуры и отдыха и др.), так и временные коллективы, зависящие от конъюнктуры и спроса (работники центров игровых автоматов) или создаваемые на определённый сезон (цирковые, эстрадные коллективы) или для проведения какого-либо праздника. На индустрию развлечений работают производства, создающие товары для отдыха (настольные игры, книги, компакт-диски, спортивный инвентарь), а также сложную технику, позволяющую организовывать индивидуальный отдых в домашних условиях или коллективный отдых в общественных местах.

Индустрия сферы услуг – совокупность отраслей производства, видов деятельности, масштабных корпораций, конкретных учреждений и фирм, функциональное назначение которых направлено на оказание различных услуг населению, на удовлетворение многообразных социальных потребностей и духовных запросов населения.

Индустрия туризма – 1) «совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков» (закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 14 ноября 1996 года,); 2) совокупность отраслей, современных производств, учреждений сервиса, назначение которых сводится к созданию товаров, предоставлению специальных продуктов и услуг, ориентированных на путешествия и туристские потребности людей. Индустрия туризма включает в себя индустрию гостеприимства, досуга и развлечений, а также транспорт, соответствующие государственные и общественные организации, обеспечивающие регулирование туристской деятельности и управление ею, принятие соответствующих законов и нормативных актов, а также рекламу туристского продукта. Важными компонентами индустрии туризма являются непосредственные разработчики туристского продукта – различные туроператоры и турагенты, в функции которых входит продвижение турпродукта на рынке. Индустрия туризма также состоит из рекреационных ресурсов, материально-технической базы туризма, производимых товаров и услуг, кадров, обслуживающих туристов, и самих туристов, а также инфраструктуры. В индустрию туризма широко внедряются достижения технического прогресса, новые формы социальной организации и управления; в анализ индустрии туризма включаются научные коллективы, которые помогают организовать и прогнозировать развитие туризма. К индустрии туризма относятся различные виды производств, связанные с обеспечением путешествий и полноценного отдыха (карты, сувениры, товары пляжного отдыха и др.), а также

учреждения, занимающиеся подготовкой и переподготовкой квалифицированных кадров для туризма.

Инкаминг – функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан.

Инклюзив-тур – форма предложения туроператора, представляющая полностью укомплектованный турпакет с установленной отпускной ценой.

Инклюзив-тур-чартер – перевозка туристов, организованная и оплаченная туристской фирмой. Стоимость чартера включается в стоимость пакета услуг.

Инсайдинг – вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт, т.е. туры по территории своей страны для своих сограждан.

Инсентив-тур – туристская поездка, предоставляемая администрацией предприятий и учреждений своим сотрудникам на исключительно льготных условиях или бесплатно в качестве поощрения за высокие производственные показатели. Инсентив-тур имеет некоторые отличительные особенности: согласовывается обычно заранее, т.е. программа реализации поощрений фирмы рассчитана на длительный срок; организуется, как правило, в несезон (за исключением рождественских праздников и Нового года); в группах много супружеских пар, так как сотрудники, награждённые путёвкой, отправляются в поездку вместе с женой (мужем); требует хорошо продуманной программы обслуживания; включает обмен опытом, учёбу, презентации и т.д.

Инсентив-туризм – разновидность делового туризма, т.е. туристские поездки (обычно групповые), предоставляемые администрацией предприятий и учреждений своим сотрудникам на исключительно льготных условиях бесплатно в качестве премии за высокие производственные показатели.

Интерес туристский – форма проявления познавательной потребности человека, заключающаяся в перспективе получения положительных эмоций, и потенциальная возможность удовлетворения потребности туриста в конкретной услуге или товаре. Расширение интереса туристского ведет к развитию туристского пространства.

Информация туристская – совокупность необходимых достоверных сведений, позволяющих туриstu правильно ориентироваться в непривычных условиях: правил въезда в ту или иную страну и пребывания там, сведений об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, природных и культурных достопримечательностях и т.п. Особую значимость приобретает информация при посещении заповедников, заказников и национальных парков, выдевающих ряд особых требований и ограничений при нахождении и перемещении по их территории, помогая тем самым сберегать рекреационные ресурсы.

Инфотур (информационный тур) – поездка, специально организованная туроператором для турагентов в целях ознакомления с условиями приема и обслуживания туристов по предлагаемой программе. Основная цель инфотуров – популяризация маршрута и рост объема продаж в данном направлении. Информационные туры в зависимости от включенных в маршрут объектов посещения условно разделяют на: *рекламные* – применяются в направлениях, широко известных на туристском рынке, основной их целью является презентация меняющихся возможностей поставщиков услуг; *ознакомительные* – применяются при разработке и популяризации принципиально новых направлений или типов туров.

Инфраструктура транспортная – сеть автомобильных дорог и железнодорожного сообщения, а также аэропорты и морские (речные) порты. Качественной характеристикой является наличие современных комфорtabельных транспортных средств.

Инфраструктура туристская – совокупность вспомогательных отраслей и учреждений, организующих и обслуживающих индустрию туризма, туристскую деятельность в целом. Она включает в себя многообразные транспортно-коммуникативные сети, системы гостеприимства и коммунального обслуживания, а также окружающую их социокультурную среду. Инфраструктура туристская включает инфраструктуры различных видов туризма. Часть отраслей и учреждений инфраструктуры туристской напрямую нацелена на обслуживание отдыха туристов. Вместе с тем спецификой инфраструктуры туристской выступает то, что в большинстве случаев, помимо туристов, она обслуживает также местное население. Развитие инфраструктуры туристской всегда

выступает мощным стимулом совершенствования местной инфраструктуры, фактором освоения конкретных территорий, увеличения на ней рабочих мест.

К

Казино-отель – отель, специализирующийся на обслуживании гостей, увлекающихся азартными играми. В этих отелях часто имеются изысканные рестораны, экстравагантные шоу-программы. Своим посетителям казино-отели предлагают особые чартерные рейсы и трансфер. Казино в данных отелях работает круглосуточно.

Караван – оборудованный для жилья самоходный или прицепляемый к автомобилю фургон.

Караванинг – распространённый вид автомобильного туризма на караване или автомобиле типа «дом на колёсах» со специально оборудованным для жилья кузовом или прицепом.

Караван-сарай – (от перс. «дом караванов») постоянный двор в городах или на караванных путях. Это своеобразные гостиничные комплексы, которые обычно имели форму просторного прямоугольного двора, обстроенного двух-, трёхэтажными помещениями, включавшими загоны и стойла для верблюдов, склады, лавки, баню, помещения для ночлега людей. Караван-сарай не редко окружались крепостной стеной для защиты от нападений разбойников и песчаных бурь. Караван-сарай были распространены в странах Ближнего Востока и Средней Азии, где было принято путешествовать на верблюдах, собираясь в большие караваны. В англоязычных странах так могут называть большую гостиницу.

Каталог туроператора – красочный иллюстрированный носитель информации о предложениях туроператора в конкретном туристическом сезоне. Выполняет рекламную функцию. Распространяется как среди агентов, так и прочих заинтересованных лиц.

Кафе – предлагает посетителям ограниченный ассортимент простых в приготовлении блюд, более стандартное меню, но сопровождается обслуживанием официантов. Различают три специфичные разновидности кафе: *кафе-шоп* – предприятие питания с широким набором блюд, обслуживание в котором производится

стоя за высокими стойками; *кафетерий* – частичное обслуживание официантами; *кайтеринг* – летнее кафе, за пределами зданий.

Каюта – место размещения пассажиров на корабле, пассажирском пароме, круизном судне. На различных линиях принята различная классность кают, которая указывается в зависимости от номера палубы и месторасположения каюты на палубе, площади каюты, количества спальных мест, наличия иллюминатора, наличия в каюте санитарно-гигиенических удобств и др.

Квитанция багажная (Baggage Check) – часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа и которая выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром.

Квитанция платного багажа (Excess Baggage Ticket) – документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

Кемпинг – сезонный лагерь для авто-, мото-, велотуристов с палатками или домиками лёгкого типа и специальными местами для стоянки и хранения автомобиля. Кемпинг обычно оборудуется водопроводом, плитами для приготовления пищи и т.п., имеет магазин, почту, телефон, медпункт и т.п. Кемпинг создаётся с целью исключения самовольной организации стоянок туристов на природе и планового регулирования таких лагерей. Отличительной чертой кемпингов является самообслуживание туристов. Постоянными сооружениями являются административное здание с пунктом проката оборудования и бытовых предметов, спальные павильоны с комнатами на 2-4 человека, кухня, душевые, умывальные и туалеты, эстакады для осмотра и мойки автомобилей. Кемпинг может включать столовую, прачечную, спортивные и танцевальные площадки, кинозал, отделение связи и магазины. Некоторые кемпинги входят в состав круглогодичных многопрофильных туристских гостиниц, турбаз, моделей. Кемпинги сооружаются, как правило, на трассах популярных туристских маршрутов, в пригородах, зелёных зонах, в курортных районах, туристских центрах. Площадь участка кемпинга определяется из расчёта 100–120 кв. м на одного туриста.

Кладь ручная – личные вещи пассажира, которые не включаются в общий вес регистрируемого багажа на авиатранспорте и разрешаются к переносу в салон самолета. По правилам большинства авиакомпаний ручной кладью является: дамская сумочка, папка для бумаг, питание ребенка, книга, пальто, зонт.

Класс – понятие, которым пользуются при определении уровня обслуживания и степени удобств, предоставляемых клиентам. Обозначает пассажирские железнодорожные вагоны, каюты на круизных теплоходах, места на самолётах и т.д.

Класс обслуживания – обозначение качества предоставляемых услуг. Условно уровень обслуживания по туру обозначается следующими категориями: «люкс» или *VIP-обслуживание* (размещение в гостиницах 5 звёзд, перелёт первым классом, индивидуальный трансфер на машинах класса «люкс», питание полный пансион в ресторанах, индивидуальные услуги гида и т.д.), *первый класс* (размещение в гостиницах 4-5 звёзд, перелёт бизнес-классом, индивидуальный трансфер, питание в ресторанах – возможен вариант шведского стола, кураторство гида и т.д.), *туристский класс* (размещение в гостиницах 2-3 звезды, перелёт экономическим классом, возможно на чартерах, групповой трансфер, питание полупансион по типу шведского стола), *экономический класс* (размещение в гостиницах 1-2 звезды или хостелях, общежитиях, сервис по принципу самообслуживания, перелёт экономическим классом на чартерах, проводы и встреча могут быть организованы на общественном транспорте, питание – только завтрак).

Классификация гостиниц – система определения соответствия конкретной гостиницы, а также номеров критериям или стандартам обслуживания. Классификация гостиниц согласно ГОСТ Р-50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» по категориям основана на комплексе требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Оценка гостиничных предприятий осуществляется по вместимости, целевой направленности и по качеству предоставляемых ими услуг. По размерам (вместимости) гостиницы делятся на *малые* (до 100–150 номеров), *средние* (от 100 до 300–400 номеров), *большие* (от 300 до 600–1000 номеров) и *гигантские*, в которых

более 1000 номеров. В соответствии с классификацией Всемирной туристской организации гостиницы могут классифицироваться: по месту расположения (*городские, пригородные, сельские, придорожные, в аэропортах, плавучие отели и т.д.*), в зависимости от назначения (*гостиницы постоянного проживания, транзитные гостиницы, гостиницы делового назначения*), по времени функционирования (*сезонные, круглогодичные*), по уровню, ассортименту и стоимости услуг (*дешёвые отели или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апарт-отели, отели экономического класса, мотели курортные гостиницы, таймшер*). Класс отеля, гостиницы или пансионата определяется обычно по стандартной, принятой в данной стране (или регионе, экономической зоне) системе классификации и подтверждается сертификатом, выдаваемым специальным органом, сертификационной или иной палатой. Учитывает все факторы, влияющие на качество услуг, удобство номерного фонда, гостиницы различаются по качеству строительства и отделки здания, архитектуре, а также наличию мест общего пользования, ресторанов, баров, кафе, бытовых служб, по квалификации персонала и по уровню сервиса. Гостиницы высшего класса имеют роскошные многокомнатные номера, множество услуг (рестораны, библиотеки, спортзалы, лифты, бары, сауны и множество иного сервиса) и соответственно устанавливают цену за свои услуги. В настоящее время существует около 30 различных систем классификации гостиниц: система звёзд, система баллов, система букв (A, B, D, C), система «корон» или «ключей» и т.д. Наиболее распространённой среди них является пятизвездочная система классификации гостиниц, основанная на французской национальной классификации. Требования к «звездной» градации вместе с тем неодинаковы в различных странах. Сертификация на классность производит либо гостиничная ассоциация, либо гостиничная цепочка по принадлежности. Балльная или индийская система классификации гостиниц предусматривает деление гостиниц на 5 категорий: 1 звезда – 100 баллов, 2 звезды – 150 баллов и т.д. В Великобритании в системе используется классификация гостиниц на «короны», «ключи», «луны», «солнца», «алмазы» и др. В России в 1995 г. введены «Правила сертификации туристских услуг», а в 1994 г. принят ГОСТ Р-50645-94 «Туристско-

экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Согласно этому стандарту принятая «звездная» классификация гостиниц и мотелей.

Классификация средств размещения – деление средств размещения. Согласно классификации Всемирной туристской организации средства размещения делятся на *коллективные и индивидуальные*. Коллективные средства размещения подразделяются, в свою очередь, на предприятия гостиничного типа и специализированные. К коллективным средствам размещения в соответствии с ГОСТ Р-51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» относят: гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития. К специализированным средствам размещения относят: санатории, профилактории, дома отдыха, туристские приюты, стоянки и др., туристские, спортивные базы, базы отдыха, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, кемпинги, ботели, флотели, ротели. К индивидуальным средствам размещения относят: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые в наём.

Классификация средств транспорта – осуществляется по видам транспортных средств, к которым относят автомобили, подвижной железнодорожный состав, летательные аппараты, водный транспорт, который включает в себя морской и речной. Согласно обобщённой классификации Всемирной туристской организации, средства перевозки туристов делятся на воздушный транспорт, водный транспорт и сухопутный транспорт. Кроме того, транспортные средства классифицируются по принадлежности: на транспорт общего пользования, промышленный транспорт и транспорт личного пользования, которые, в свою очередь, классифицируются по средствам пространства: на наземные, водные и воздушные виды транспорта.

Классификация кают (cabin class) – на круизном теплоходе выделяют следующие классы кают: Premium P1 – 2–3-местное размещение со всеми атрибутами комфорта: ванная, туалет, мини-бар и прочее; Premium P2 – 2-местное размещение со всеми атрибутами комфорта: ванная, туалет, мини-бар и прочее; Standard 1 – 2–3-местное размещение с частичными удобствами; Standard 2 – 2–4-местное размещение с частичными удобствами; Economy – Е

– экономичный класс с 2-, 4-, 6-местным размещением и частичными удобствами.

Классификация услуг – упорядочение множества услуг на основе их качественных и функциональных характеристик, выделение определённых классов услуг, типологически отличающихся друг от друга. Официальным классификатором в РФ выступает «Общероссийский классификатор услуг населению», в котором представлены перечни услуг с соответствующей системой кодирования. В международной практике используется классификация, именуемая типизацией услуг, которая осуществляется по признаку места услуг в обществе. Существует классификация услуг по признаку осозаемости, позволяющая выделить следующие классы услуг: 1) осозаемые действия, направленные на тело человека (здравоохранение, предприятия питания, парикмахерские и др.); 2) осозаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты (ремонт и содержание оборудования, охрана, прачечные, химчистки); 3) неосозаемые действия, направленные на сознание человека (образование, радио, телевидение, театры, музеи); 4) неосозаемые действия с неосозаемыми активами (банки, страхование). Услуги можно классифицировать по степени контакта с потребителем: услуга, при которой присутствие клиента необходимо (образование, здравоохранение), и услуга, предоставляемая без потребителя (чистка одежды, ремонт автомобиля); по сегментам потребителей: деловые услуги (аудит) и личные услуги (путешествия, развлечения); по степени регулирования законодательными и нормативными актами: различают национальный двухсторонний и многосторонний уровни регулирования сферы услуг; по материало- и энергозатратам: на материалоёмкие и энергоёмкие (транспортно-складские услуги, большинство видов спорта и туризма) и услуги с малой энергией (информационные, управленические услуги, услуги в сфере культуры, искусства). Возможны классификации услуг ещё по целому ряду признаков, среди которых укажем на: а) величину капитальных затрат; б) степень квалификации исполнителей; в) сложность технологических процессов; г) социальный статус клиентуры (физические и юридические лица) и т.п.

Клиент – 1) лицо, являющееся для данного туристского предприятия потребителем производимых им для продажи услуг;

2) лицо, пользующееся услугами: покупатель, заказчик; 3) пользователь компьютерных систем, иначе – абонент.

Клиентура – совокупность лиц, которые являются для данного туристского предприятия постоянными потребителями производимых им для продажи услуг.

Клуб-отель – отель высокого класса обслуживания, предлагающий своим постояльцам все возможные услуги с ограниченным доступом на территорию третьих лиц, для посещения которого может требоваться наличие специальной членской карты.

Кодекс отношений между гостиницами и турбюро – составлен Всемирной Федерацией ассоциаций турбюро (UFTAA) и Международной ассоциацией гостиниц (IHA) и вступил в действие 3 июля 1991 г. Кодекс направлен на то, чтобы во взаимоотношениях между гостиницами и турбюро можно было по возможности избежать конфликтов и недоразумений. Это документ об основополагающих принципах. Стороны обязуются: требовать выполнения соответствующими национальными ассоциациями положений Кодекса на международном уровне; при заключении гостиничных контрактов рекомендовать членам и предприятиям отдавать предпочтение положениям, которых придерживаются по закону контрагенты из другой страны.

Койко-место – площадь с кроватью в гостинице или другом средстве размещения, предназначено для пользования во время ночёвки одним человеком.

Комиссия турагентская – денежное вознаграждение, выплачиваемое поставщиками туристских и транспортных услуг туристскому агенту за посредничество в их розничной продаже конечным потребителям. Комиссионное вознаграждение выплачивается по норме, определяемой в процентном отношении к стоимости проданных услуг (обычно 7–15 %) или к фиксированной ставке турпродукта. Выделяют стандартную комиссию – неизменяемая процентная ставка к стоимости проданных услуг; прогрессивную комиссию – комиссия увеличивается в зависимости от объемов реализуемого продукта.

Комитмент – условие приобретения блоков комнат, характеризующееся полной или частичной (не менее 50 %) предоплатой заявленного количества номеров непосредственно перед сезоном, а также практической невозможностью туроператора от-

казаться от заявленного блока до окончания сезона. Риск реализации комнат целиком ложится на туроператора, любой простой номеров хозяевом не компенсируется, а выплаченная оператором сумма не возвращается ни в каком виде. Комитмент позволяет туроператору получить довольно крупный дисконт на стоимость койко-дня в отеле, в обмен на применяемый им в полном объеме риск хозяев.

Компания страховая – организация, которая оказывает услуги страхования населению и организациям.

Компания туристская – корпоративное предприятие, являющееся юридическим лицом и функционирующее в сфере туризма.

Компенсация морального ущерба – один из способов защиты нематериальных благ. Причинение гражданину морального ущерба (физических или нравственных страданий) действием (или бездействием) определённых юридических или других физических лиц подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. При определении размеров компенсации морального ущерба суд учитывает степень вины нарушителя и ряд других обстоятельств. Компенсация морального ущерба осуществляется независимо от вины причинителя вреда в случаях, когда вред причинён жизни или здоровью гражданина, в результате незаконного осуждения гражданина и в результате распространения сведений, порочащих его честь, достоинство и деловую репутацию.

Комплекс гостиничный – несколько гостиничных зданий, построенных в одном месте по единому плану застройки и принадлежащих одному владельцу. Комплексы гостиничные создаются в популярных туристских центрах с целью приёма больших групп туристов.

Комплекс курортный – несколько зданий, построенных в одном месте по единому плану застройки внутри курортной зоны и предназначенных для приёма групп туристов.

Комплекс туристский – 1) замкнутая сеть сооружений, предназначенных для обслуживания туристов, включающая базы для ночлега, для питания и сопутствующих услуг; 2) хозяйственно-организационное и территориальное объединение группы туристских предприятий – гостиниц, ресторанов, турбаз, кемпингов

и др. В состав комплексов включаются также канатные дороги, горнолыжные трассы, популярные туристские объекты и т.п.

Комфорт экономический – обеспечение теплового комфорта, качества воздуха и технического комфорта за самую низкую стоимость, что устроит менеджмент отеля и клиентов.

Конгресс-отель – разновидность бизнес-отеля, который специализируется на проведении конференций и конгрессов. Гостям предоставляется набор деловых услуг: телеконференции, секретариат, переводчики, местная и международная телефонная связь, кабельное телевидение, средства мобильной и телекоммуникационной связи. В конгресс-отелях также имеются залы для фуршетов, кафетерии, рестораны самообслуживания и залы для изысканных обедов.

Конгресс-тур – специализированный тур, организуемый для проведения конференции, съезда, семинара. Пользуется большой популярностью и является одним из самых доходных.

Консолидатор чартера – физическое или юридическое лицо, способное оплатить аренду транспортного средства с экипажем, заказчик рейса. Например, один из туроператоров, на которого возлагаются полномочия заключения договора и ведения всех взаиморасчетов с перевозчиком.

Контроль безопасности полета – проверка наличия у пассажиров и в их ручной клади предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом. Цель контроля – предотвращение террористических актов и захвата заложников на борту воздушного судна, а также предотвращение незаконного вывоза запрещенных к перевозке предметов и веществ. Предполетный досмотр пассажиров и ручной клади организуется в зоне спецконтроля, которая представляет собой один или два пункта досмотра, оборудованных техническими средствами досмотра: рентгенотелевизионными инстракскопами для ручной клади и стационарными и ручными металлоискателями для досмотра пассажиров.

Контроль визовый – проверка наличия у туристов и путешественников визы – официальной отметки, сделанной в паспорте (штамп учреждения или консульства), дающей владельцу заграничного паспорта право въезда в данное государство и выезда из него.

Контроль паспортный – проверка наличия у пассажиров действительных паспортов. При внутренних перевозках – авиа- и железнодорожных перевозках – требуется предъявление паспорта гражданина РФ. При международных перевозках пассажиры предоставляют пограничной службе заграничный паспорт. При паспортном контроле проверяются действительность паспорта, срок действия которого не должен прерываться датой обратного выезда, и наличие необходимой визы.

Контроль таможенный – функция государственной службы по контролю за провозом через границу товарных грузов и багажа пассажиров с целью задержания тех из них, которые запрещены или не соответствуют условиям, предусмотренным национальным таможенным законодательством. Контроль таможенный осуществляется соответствующими государственными службами в пограничных пунктах страны.

Контроль санитарно-эпидемиологический – проверка у пассажиров наличия медицинских сертификатов для въезда в страну назначения, трансфера или транзита. Контроль устанавливается в целях предотвращения распространения опасных заболеваний, которыми могут заразиться туристы, отправляющиеся в зарубежные поездки. Санитарный контроль может проводиться путем визуального выявления пассажиров, подозреваемых в заражении той или иной болезнью. При этом такой пассажир по прилету в пункт назначения по распоряжению санитарного врача может быть изолирован в принудительном порядке, а в случае необходимости карантину могут быть подвергнуты и все остальные пассажиры. Санитарный контроль предусмотрен и в отношении животных и растений, на перевозку которых требуется соответственно наличие ветеринарного сертификата и фитосанитарного сертификата.

Консульство – возглавляемое консулом представительство одного государства на территории другого государства, занимающееся выдачей виз иностранным гражданам, а также выполняющее ряд других функций, связанных с пребыванием граждан своей страны на данной территории.

Консьерж – швейцар, привратник во Франции. Институт консьержев – важная черта городского устройства во Франции. Консьерж контролирует входящих в дом и открывает им дверь,

выдаёт ключи, разносит почту (большинство французских адресов не имеет квартиры, так как всю почту на дом получает консьерж), следит за исправным состоянием коммунального хозяйства – чистотой на лестницах, исправностью инженерных коммуникаций, безукоризненным содержанием двора, сбором квартирной платы. Консьерж, как правило, проживает со своей семьёй на первом этаже дома, который им обслуживается. Консьержи играют определённую роль в гостиничном бизнесе, представляя собой элемент службы приёма и размещения.

Конъюнктура туристская – совокупность признаков, характеризующих текущее состояние сферы туризма в определённый период.

Коттедж – одноквартирный загородный особняк, имеющий, как правило, два этажа. В современной индустрии гостеприимства коттеджи являются одним из средств размещения туристов и путешественников.

Коридор таможенного досмотра зеленый – коридор для пассажиров, которые не провозят в багаже предметы, запрещенные к ввозу или вывозу из страны, а также не требующие декларирования.

Коридор таможенного досмотра красный – коридор для пассажиров, которые провозят в багаже предметы, запрещенные к ввозу или вывозу из страны, а также требующие декларирования.

Круиз – путешествие на водных видах транспорта, включающее береговые экскурсии на острова, осмотр достопримечательностей городов-портов, а также разнообразные развлечения на борту.

Круизные лайнеры «стандарт» – лайнеры, предоставляющие достаточно широкий спектр услуг. Наименее дорогие.

Круизные лайнеры «премиум» – лайнеры, предлагающие более качественную и разнообразную еду, более высокий уровень обслуживания и более широкий спектр услуг.

Круизные лайнеры «люкс» – лайнеры, предлагающие лучший спектр услуг, качество пищи, уровень обслуживания. Самый дорогой вид лайнера.

Купон контрольный – основной купон перевозочного документа для решения финансовых и правовых вопросов. Это –

оригинал. При рассмотрении любых спорных вопросов к рассмотрению принимается именно он.

Курорт – 1) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры; 2) местность, имеющая природные лечебные свойства (благоприятный климат, источники минеральных вод, лечебные грязи, соляные копии и др.), которые применяются для лечения больных в созданных на его территории лечебно-профилактических (лечебно-санаторных) учреждениях (санатории, лечебницы, курортные поликлиники и др.). В зависимости от месторасположения различают курорты приморские, горные, степные и лесные. В зависимости от специализации курорты бывают бальнеологические, климатические, грязевые, общеоздоровительные и т.д. Курорты, как правило, являются объектами внутреннего и международного туризма.

Курорт местного значения – освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в ведении органов местного самоуправления.

Курорт регионального значения – освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в установленном порядке в ведении органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

Курорт федерального значения – освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в установленном порядке в ведении федеральных органов государственной власти.

Л

Лайнер – 1) большое и быстроходное морское судно, совершающее рейсы на определённой линии; 2) скоростной пассажирский самолёт большой вместимости.

Лицензия – разрешительный документ, выдаваемый государственным органом юридическим или физическим лицам на

осуществление туристической деятельности в течение определенного времени при соблюдении ряда условий.

Лист бронирования – это конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного предоставлять группу туристов туроператору на формирование туристского продукта. Оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

Листок информационный – дополнительная информация, касающаяся приобретенной туристом услуги, где указываются сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или будет сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще невозможна. Информационный листок содержит данные: указание вида и типа маршрута, описание трассы путешествия, краткое описание района путешествия, перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату, информации о возрастных ограничениях, ограничениях по здоровью и т.д. Необходимость выдачи туристам информационного листка не закреплена законодательно, однако практика туризма показывает, что наличие у туриста информационного листа предостерегает его от возможных негативных ситуаций во время тура и туроператора от необоснованных претензий туристов по возвращении из поездки.

Лобби туроператоров – возможность туроператоров оказывать давление на прямо или косвенно зависящие от его функционирования предприятия других сфер экономики или органы власти курортных регионов.

Люкс – обозначение лучших по оборудованию, обслуживанию и другим показателям гостиниц.

M

Мастер-класс – один из инструментов стимулирования турагентов, проводится для заинтересованных в получении новых знаний и навыков работников туристических агентств с участием ответственных за направление менеджеров туристического оператора. Основная цель мастер-класса – повышение объемов продаж за счет роста качества обслуживания клиентов и профессионализма работников турагентств.

Маршрут туристический – путь следования туристов по географическим точкам в течение определенного периода времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг. Виды маршрутов: *кольцевой* – путь следования начинается и заканчивается в одном пункте; *линейный* – путь следования, при котором начало и окончание маршрута не совпадают; *радиальный* – путь следования, когда начало и окончание маршрута совпадают, но при этом туристы совершают перемещения в другие пункты, возвращаясь затем в начальный пункт пребывания; *комбинированный* – путь следования, который содержит в себе элементы кольцевого, линейного и радиального маршрутов.

Меню – 1) расписание блюд и напитков на завтрак, обед и ужин, а также рацион, составленный на предприятиях питания, перечисление блюд для приемов и другого вида обслуживания; 2) бланк, карта, лист бумаги, где печатают или пишут название блюд.

Meet-компания – зарубежный инкаминговый туроператор, специализирующийся на приеме туристов из страны аутгоингопратора.

Место ночлега – пункт непродолжительного пребывания туриста, где, согласно программе тура, ему предоставляются условия для ночлега.

Международная молодежная карта (International Youth Travel Card (IYTC)) – дисконтная молодежная карта, выдаваемая любому молодому человеку в возрасте от 12 до 26 лет. Срок действия карты – 1 год с момента оформления. Действует в 90 странах мира и предоставляет широкую систему скидок и льгот.

Международная молодежная студенческая карта (International Students Identity Card (ISIC)) – дисконтная карта, выдаваемая старшеклассникам, студентам и аспирантам. Карта служит международным студенческим билетом и удостоверением личности и оформляется сроком до 16 месяцев. Ее обладатель получает право на широкий спектр скидок и преимущества во многих странах мира, прежде всего в Европе: льготные тарифы на транспорт – муниципальный, железнодорожный и авиаперевозки; на международную телефонную связь и использование сети Интернет; скидки или свободное посещение музеев, библиотек, театров, клубов, спортивных сооружений и другие бонусы.

Международная учительная карта – (International Teacher Identity Card (ITIC)) – дисконтная карта, выдаваемая преподавателям, обладатели которой получают право на широкий спектр скидок во многих странах мира.

Мотель – придорожная гостиница для автотуристов. Располагается у автострады или входит в состав туристского центра; имеет гаражи, станции (автозаправочную и технического обслуживания), другие службы, необходимые автотуристам. Обычно одно-, двухэтажное здание, предназначеннное для семейного размещения без необходимости оплаты всего комплекса услуг, может быть ограниченный сервис в питании. Чаще всего мотели предлагают ограниченный набор услуг по более низким ценам. Средняя вместимость мотеля 100–300 мест. Первый мотель был построен в Калифорнии архитектором Артуром Хайнеманом в 1925 г. в небольшом городке, расположенном примерно в 200 милях от Лос-Анджелеса. Мотель был спроектирован таким образом, что гости могли подъезжать прямо к дверям своих одноэтажных бунгало или гаражу, примыкающему к бунгало. Весь ансамбль из сорока домиков был стилизован под испанскую католическую миссию. Старинный вид ему придавали башенки и белая колонна. Мотель Хайнемана положил начало бурному строительству мотелей по всем дорогам мира.

Н

Номер – помещение, которое состоит из одной или нескольких комнат, рассчитанных на одно- или многоместное поселение, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

Номер кодовый – номер отеля на туристской карте. Некоторые цепи отелей или отели определённых типов выпускают специальные карты с указанием всех отелей данной цепи. На обратной стороне подобных карт, как правило, приводится полный перечень отелей с их кодированным описанием. При заказе оператору, указанному на данном информационном издании, осуществляющему бронирование, необходимо указать номер отеля по карте и вид туристского обслуживания, сроки, количество клиентов.

Номер первой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

Номер второй категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

Номер третьей категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

Номер четвёртой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

Номер пятой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

Нон-флайтер – аутгоинговый туроператор, форма работы которого не подразумевает фрахт воздушных судов ни на каких условиях.

Норма бесплатного провоза багажа весовая – масса бесплатно провозимого багажа регламентируется перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна, конкретного маршрута и класса обслуживания (но не менее 10 кг). В большинстве случаев норма провоза бесплатного багажа для пассажиров эконом-класса составляет 20 кг, бизнес-класса – 30 кг, первого класса – 40 кг.

При этом его размеры по сумме трех измерений (длина, ширина, высота) должны быть не более 203 см для пассажиров первого и бизнес-класса и 158 для пассажиров эконом-класса.

Норма бесплатного провоза багажа по системе количества мест – определяет количество мест багажа, которое можно перевозить пассажиру. Обычно система применяется на трансатлантических рейсах, на которых пассажиры всех классов обслуживания имеют право провозить бесплатно два места багажа до 32 кг каждое.

Ночёвка – единица измерения сроков пребывания в отелях и гостиницах, кемпингах, принятая в туристской статистике ряда стран для учёта продолжительности пребывания туристов в данной стране. Если основная составляющая расходов в части наземного обслуживания в туре связана с размещением в отеле, то тур обычно считается по ночёвкам (например, при продолжительности тура 7 дней и 6 ночныхстоимость тура оценивается 6 туродней). Если имеется дополнительный завтрак или ужин, то он учитывается в смете при оценке стоимости тура.

O

Обслуживание береговое – комплекс услуг, предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного теплохода в период стоянки этого теплохода в порту. Береговое обслуживание обычно включает в себя питание, экскурсии по городу, посещение театров, выставок и т.д.

Обслуживание гостей в период проживания – продление срока проживания, перевод гостя из одного номера в другой (в необходимых случаях), взимание платы за проживание, организация предоставления дополнительных услуг по желанию клиента.

Омнибус – название старинного многоместного конного экипажа, совершившего регулярные рейсы между определёнными населёнными пунктами.

Особо охраняемые природные территории – участки земли, водной поверхности и воздушного пространства над ними, где располагаются природные комплексы и объекты, имеющие особое природоохранное, научное, культурное, эстетическое рекреационное и оздоровительное значение, которые изъяты органами

государственной власти полностью или частично из хозяйственного использования и для которых установлен режим особой охраны. С учетом особенностей режима особо охраняемых природных территорий и статуса находящихся на них природоохранных учреждений, различают следующий категории ООПТ: *государственные природные заповедники, в том числе биосферные; национальные парки; природные парки; государственные природные заказники; памятники природы; дендрологические парки и ботанические сады; лечебно-оздоровительные местности и курорты.*

Отдых активный – вид досуговой деятельности, которая снимает утомление и способствует восстановлению умственных и физических сил человека. К числу различных видов активного отдыха можно отнести: пешеходные маршруты и прогулки, путешествия на лодках, конные маршруты, спортивные соревнования, плавания в бассейнах, подводные плавания, гольф и другие развлечения. Организаторы туризма стараются предоставить любителям активного отдыха максимум возможностей для весёлого и занимательного, а часто и азартного развлечения в процессе туристской поездки. Обычно все виды активного отдыха и особые услуги, предоставляемые туристам на месте, указываются в рекламных проспектах или буклетах, что способствует привлечению туристов и формирует постоянную клиентуру. Так, загородные клубы и отели указывают в проспектах наличие различных спортивных площадок, гимнастических залов, соляриев, бассейнов и т.д. К примеру, наличие площадки для гольфа может стать решающим фактором для выбора отеля любителями этого весьма популярного и элитного вида развлечения. **Однажды чек** – одна из форм оказания материальной помощи лицам, пользующимся услугами социального туризма, распространенная в ряде европейских стран (Франции, Швейцарии, Бельгии). Отпускные чеки – платежно-расчетное средство – выпускаются специально уполномоченным органом (государственным или кооперативным) и приобретаются оптовыми покупателями, главным образом предприятиями, и затем реализуются физическим лицам со значительной скидкой. Эти платежные средства могут использоваться исключительно для оплаты услуг, связанных с отдыхом, путешествиями, посещением культурных и зрелищных мероприятий. Физические лица – носители чеков –

предъявляют их на предприятиях обслуживания, входящих в систему социального туризма. Полученные чеки предприятия обслуживания передают в Агентство по выпуску чеков для оплаты. Система отпускных чеков выгодна всем ее участникам: трудающиеся и члены их семей снижают расходы на отдых; оптовый покупатель получает в виде отпускных чеков гибкий инструмент проведения социальной политики и при этом извлекает чисто материальную выгоду, т.к. средства, выделяемые на покупку отпускных чеков, не облагаются налогами; предприятия обслуживания имеют дополнительную клиентуру и гарантии оплаты своих услуг; агентство получает комиссионные за привлечение клиентуры и зарабатывает по банковским процентам на размещение свободных средств от реализации отпускных чеков.

Отель – традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов. Чаще всего это многоэтажное здание, имеющее полный сервис в обслуживании и питании, обычно располагается в городах и популярных местах отдыха и рекреации.

Отель-гарни – небольшой отель, расположенный в городах Европы и имеющий ограниченный набор услуг. В частности, в этом отеле нет ресторана, а завтрак, включённый в стоимость номера, подаётся в небольшом кафетерии или буфете.

Отель-клуб – отель, содержащий, помимо номерного фонда для размещения гостей, множество залов, помещений для организации активного отдыха: тренажёрный и гимнастический залы, киноконцертный зал, спортивплощадки с искусственным покрытием (теннис, футбол, баскетбол, волейбол и др.), конференц-зал, комнаты для деловых переговоров, банкетные залы и др.

Отель-лидо – небольшой отель, расположенный непосредственно на берегу озера.

Отель-люкс – имеет размер от 100 до 400 номеров, располагается, как правило, в центре города, характеризуется высоким уровнем обслуживания хорошо обученного персонала, высокой ценой, имеет дорогую отделку помещений, рассчитанную на знатоков, и предоставляет элитарные условия для проживания гостей, в основном руководителей крупных предприятий, профессионалов высокого уровня, участников конференций.

Отель-шато – название загородного замка или большого загородного дома во Франции; разновидность дорогих и особо престижных французских гостиниц, расположенных в сельской местности.

Оформление выезда гостя – полный расчёт с гостем за оказанные услуги (с возвращением неиспользованного аванса), сдача клиентом номера.

Оформление проживания гостя – приём гостя, согласование с гостем места проживания (категория номера, его месторасположение и т.п.), предоставляемых услуг, срока проживания, взимание оплаты за проживание.

П

Пакет гостиничных услуг – совокупность услуг, предоставляемых гостиницами своим гостям, таких как трансфер, размещение, питание, помещения для семинара и/или конференций, гимнастический зал, гараж и др.

Памятники природы – уникальные, невосполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношении природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения.

Пансион – 1) вид комплексного обслуживания, который включает встречу и проводы туриста, размещение в гостинице и трёхразовое питание; 2) вид гостиницы, предприятие размещения. По классу сервиса пансион существенно ниже гостиницы или отеля, хотя и может иметь звёздную классификацию. Как правило, в пансионе может предоставляться полное трёхразовое питание. Пансион (1 звезда) – минимум общих удобств – телефон общего пользования, WC – один на 10 комнат, круглосуточное отопление, одна ванная комната на этаже. Пансион (2 звезды) – круглосуточное отопление, лифт, гостиная, вестибюль, столовая, одна ванная комната на этаже на каждые 12 клиентов. Пансион обычно рассчитан на проживание 10–20 человек. Принадлежит чаще всего одной семье, которая и обслуживает постояльцев. Семейный уют и атмосфера радушия в сочетании с низкими ценами делают пансион привлекательным для туристов.

Пансион анонимный – разновидность апарт-отеля, получившая распространение в европейских странах. Владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своих квартир или небольших частных домиков для размещения туристов.

Пансионат – небольшая гостиница с полным набором обслуживания, дом отдыха.

Пансионат с лечением – гостиничный комплекс, обычно располагающийся в курортной зоне, с ограниченным набором лечебно-оздоровительных услуг, позволяющим лечить конкретное заболевание по стандартно разработанным программам без учета всех патологий человека. Культурно-досуговая инфраструктура обычно менее развита, чем в санаторном комплексе.

Пансионат туристский – учреждение для отдыха гостиничного типа, предназначенное для отдыха туристов (в т.ч. семейного). Располагается в курортных районах и пригородных зонах отдыха. Предоставляет посетителям ограниченный набор услуг (размещение в номерах, ежедневное питание по стандартному меню, которое входит в цену проживания). Пансионат туристский является более дешёвым средством размещения по сравнению с отелями и в связи с этим широко используется в массовом туризме. Туристы отдыхают по путёвкам. Кроме физкультурно-оздоровительных мероприятий, в пансионате туристском организуются непродолжительные походы и экскурсии. В нём имеются: клуб, киноконцертный зал, библиотека, спортивные сооружения, игровые комнаты и т.п.

Пансион анонимный – разновидность апарт-отеля, получившая распространение в европейских странах. Владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своих квартир или небольших частных домиков для размещения туристов.

Пансион полный (FB) – схема питания в отеле, предполагающая предоставление постояльцу трехразового питания.

Парадор – монастырь, замок, используемый под высококлассный отель для приёма богатых клиентов, делегаций, иногда используется как правительенная резиденция для приёма VIP-клиентов. Парадор широко практикуется в Испании, Франции, Пуэрто-Рико. Применительно к условиям России – это бывшие партийные дачи, используемые после приватизации для приёма богатых иностранных туристов.

Парадорес – использование старинных замков и дворцов под туристские гостиницы и для экскурсионных целей.

Парк тематический – парк, предоставляющий посетителям широкий набор развлечений, часто объединенных общей темой. Главными элементами тематического парка являются разнообразные аттракционы, наряду с которыми имеется широкий набор предприятий сферы услуг: рестораны, кафе, сувенирные киоски, гостиницы, театры, кемпинги, сценические площадки и т.д.

Парк национальный – обширная природная территория, имеющая большое количество достопримечательных объектов высокой культуры, научной рекреационной значимости, частично или полностью исключающаяся из традиционного хозяйственного использования. В ее пределах выделяются функциональные зоны: заповедная, где разрешена только научная деятельность; буферная, в пределах которой допускается строго регулируемое посещение по определенным маршрутам и учебным тропам; рекреационная, предназначенная для отдыха, экскурсий, культурных развлечений. Задачи национального парка: природоохранная (сохранение экосистем и отдельных объектов природы и культуры); научно-исследовательская деятельность; экологопросветительская (пропаганда природоохранных знаний, воспитание у населения любви к природе); рекреационная (удовлетворение потребностей населения в отдыхе и рекреации).

Пассажир – лицо, перевозка которого на транспортном средстве осуществляется по договору перевозки пассажира.

Паспорт Ватикана – разновидность дипломатического паспорта, выдаваемого официальным католическим лицам в ранге не ниже кардинала.

Паспорт гражданина мира (Паспорт Нансена) – временное удостоверение личности, введенное для беженцев и лиц без гражданства Лигой Наций по инициативе Ф. Нансена. Выдавался в 20-х годах XX в. и в настоящее время признается только некоторыми странами: Буркина-Фасо, Эквадор, Мавритания, Того, Замбия.

Паспорт дипломатический (зеленого цвета) – выдается Министерством иностранных дел российским гражданам, выезжающим на дипломатическую работу, а также их супругам, следующим вместе с ними.

Паспорт моряка (бордового цвета) – удостоверение личности моряка, выдаваемое российским гражданам для пересечения границ РФ на судне, в штат которого включен владелец паспорта.

Паспорт общегражданский заграничный (красный) – документ, необходимый для совершения зарубежной поездки, оформляется уполномоченным на то органом государственной власти в течение установленного времени, действителен в течение 5 лет. Загранпаспорт выдается по письменному заявлению гражданина, поданному лично или через представителя, органом внутренних дел, министерством иностранных дел, дипломатическим представительством или консульством, расположенным за пределами территории РФ. Для получения загранпаспорта необходимо заполнить анкету-заявление, где указываются личные данные, пол, возраст, регистрация, реквизиты общегражданского паспорта, стаж работы за последние 10 лет, сведения о близких родственниках и детях.

«Паспорт камуфляжный» – паспорт так называемой «исчезнувшей страны» (британская Гайана, британский Гондурас, Бирма, Датская Гайана, Новая Кaledония, Родезия, Занзибар, Британская Вест-Индия, Нидерландская Ист-Индия, Цейлон, Новые Гебриды, Верхняя Вольта). Срок действия таких паспортов – 10 лет, но эти паспорта своего рода реликвия и не более.

Паспорт маршрута – документ, содержащий полную информацию о перевозке: наименование маршрута; его схему с указанием населенных пунктов, остановок, мест ночлега, линейных и дорожных сооружений, пунктов питания, мест ночлега, медицинской помощи, связи, автозаправочных станций, постов ГИБДД, железнодорожных переездов и других опасных участков пути; протяженность дорог, их состояние и покрытие; скорость движения на отдельных участках.

Паспорт почетного консула – выдается правительством ряда государств (Монако, Исландия, Сан-Марино, Турция, Австрия, Мальта, некоторые страны Латинской Америки) так называемым «друзьям своей страны», среди которых политические и общественные деятели, а также бизнесмены, оказавшие ей существенную помощь или спонсирующие крупные спортивные и иные мероприятия.

Паспорт римского католического ордена рыцарей Мальты – паспорт, выдаваемый миссионерам и врачам, следующим к месту выполнения благотворительных акций и оказания помощи, Итальянским Орденом Рыцарей Мальты, который не имеет своей государственной принадлежности, но его паспорт признается более чем в 30 странах мира.

Паспорт служебный (синего цвета) – выдается должностным лицам и сопровождающим их в служебной поездке работникам административно-технических служб, федеральных органов исполнительной власти, прочим государственным чиновникам. Чиновник не вправе выезжать за рубеж с туристскими целями по служебному паспорту. Туристскую визу ставят только в общегражданский заграничный паспорт.

Пассажир круизный – лицо, которое прибывает в какую-либо страну на круизном судне и ночует на борту судна, даже если он сходит на берег для экскурсионной программы.

Пассажир транзитный – пассажир, который не покидает транзитной зоны аэропорта или порта, включая переезды между аэропортами и портами.

Пентхаус – многокомнатные апартаменты повышенной комфортабельности, один из самых дорогих видов квартир или номеров в отелях высшего класса.

Перевозка международная – любая перевозка, при которой в соответствии с договором перевозки место отправления и место назначения расположены в двух или нескольких различных государствах либо в одном государстве при условии, что промежуточный порт захода находится на территории другого государства.

Перевозка туристская – перемещение туристов и их багажа из одного пункта в другой с помощью транспортных средств. Осуществляется на основании заключённого договора.

Перевозки городские автобусные – перевозки, осуществляемые в пределах черты одного населенного пункта.

Перевозки междугородные автобусные – перевозки, осуществляемые за пределы черты города на расстояние более чем на 50 км.

Перевозки международные автобусные – перевозки, осуществляемые за пределы или из-за пределов РФ.

Перевозки в непрямом смешанном сообщении – перевозки в пределах РФ несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

Перевозки в непрямом международном сообщении – перевозки, осуществляемые между различными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта в различных государствах по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

Перевозки пригородные автобусные – перевозки, осуществляемые за пределы черты города на расстояние до 50 км.

Перевозки в прямом железнодорожном сообщении – перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа между железнодорожными станциями РФ с участием одной и более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования. Организуются между крупными экономическими, промышленными, культурными и курортными центрами, находящимися на большом расстоянии друг от друга.

Перевозки в прямом смешанном сообщении – перевозки, осуществляемые в пределах территории РФическими видами транспорта по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования.

Перевозки в прямом международном сообщении – перевозки, осуществляемые между различными станциями и портами в различных государствах или несколькими видами транспорта в различных государствах по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования.

Перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, взявший на себя по договору перевозки обязанность доставить груз, пассажира или его багаж из пункта отправления в пункт назначения.

Перестрахование – система экономических взаимоотношений между страховщиками, посредством которых страховщик, заключивший первичный договор страхования, передаёт часть риска за соответствующую часть премии другой страховой компании.

Перестрахователь – первоначальный страховщик, который передаёт часть принятой на себя по первоначальному договору

страхования ответственности другому страховщику или профессиональному перестраховщику.

Перестраховщик – физическое или юридическое лицо, проводящее операцию перестрахования. Перестраховщик может выступать как в роли страховой компании, так и в роли профессионального перестраховщика. С его помощью застрахованный риск получает вторичное размещение.

Период перевозки багажа – период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации.

Период перевозки пассажира – период времени с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика.

Плацкарт – сегментированный вагон с лежачими местами на полках на первом и втором ярусах. Шесть мест в сегменте.

Поддержка визовая – официальное приглашение, которое по законам большинства стран необходимо для посещения этих стран иностранными туристами. Приглашающий должен нести все заботы о приглашённом в случае непредвиденных обстоятельств, и в связи с этим указывается, кто оплачивает поездку, проживание, питание и медицинскую страховку. Для поездки в Россию также требуется визовая поддержка. Она выдаётся персонально приглашённому лицу или турфирме, которые затем направляют её в российское консульство по принадлежности местонахождения для оформления въездной визы (вкладыша формуляра). Визовое приглашение в целях туризма – приглашение могут дать туристские предприятия, имеющие соответствующую лицензию и разрешение министерства иностранных дел.

Поезд грузопассажирский – поезд, формирующийся из грузовых вагонов и вагонов, предназначенных для перевозки пассажиров на небольшие расстояния.

Поезд дальний – курсирует на расстояние более 150 км, в пределах двух и более железных дорог.

Поезд местный – курсирует на расстояние более 150 км, в пределах одной железной дороги.

Поезд скоростной – поезд, способный развивать скорость от 140 до 160–200 км/ч. Маршрутная скорость поезда на всем пути не должна быть менее 85 км/ч.

Поезд скорый – поезд, скорость которого составляет не менее 50 км/ч. Делает остановки только в крупных городах. Стоянки по продолжительности не превышают 15 минут. Имеет в составе вагоны повышенной комфортности – СВ и купейные.

Поезд пассажирский – поезд, маршрутная скорость которого составляет до 50 км/ч. Делает много остановок в пути, стоянки довольно длительные. Формируется из вагонов меньшей комфортности.

Поезд почтово-багажный – поезд, формирующийся из вагонов, предназначенных для почты, багажа, пассажиров. Пассажиры используют их для поездок на небольшие расстояния.

Поезд пригородный – поезд, курсирующий на расстояние до 150 км от центра города.

Поезд туристско-экскурсионный – специальный поезд, предназначенный для совершения туристско-экскурсионных услуг. Передвигается главным образом ночью, а днем стоит на станциях, пока туристы совершают экскурсии, предусмотренные в данном пункте маршрута.

Поезд фирменный – поезд, отличающийся как внешним видом – цветом вагонов, наличием на боковых стенах вагона табличек с названием поезда, так и внутренним убранством, отражающим своеобразие края, области, государства, по территории которого проходит основной маршрут фирменного поезда. Для формирования фирменных поездов используют вагоны со сроком эксплуатации не более 10 лет или прошедшие капитальный ремонт. В фирменных поездах обеспечивается высокое качество обслуживания. Все фирменные поезда относятся к скорым или скоростным.

Полис страховой – документ, выдаваемый страховщиком страхователю и содержащий условия заключённого договора о страховании. Полис служит юридическим доказательством наличия договора страхования и в случае необходимости может быть предъявлен в суд для взыскания убытка от страховщика.

Поли-чартер – перевозка пассажиров, которая осуществляется различными чarterными рейсами на разных участках маршрута.

Полупансион (НВ) – схема питания в отеле, предполагающая предоставление постояльцу завтрака и ужина.

Порт – комплекс сооружений, расположенных на земельном участке и акватории внутренних водных путей, обустроенных и оборудованных в целях обслуживания пассажиров и судов, погрузки, выгрузки, приема, хранения и выдачи грузов, взаимодействия с другими видами транспорта. Порт (причал), в котором хотя бы одно из юридических лиц или один из индивидуальных предпринимателей осуществляет в силу закона или на основании лицензии деятельность, связанную с перевозками внутренним водным транспортом, по обращению любого физического или юридического лица, является портом или причалом общего пользования.

Портфель страховой – фактическое количество застрахованных объектов или договоров страхования, которые были заключены страховой компанией за определённый период.

Портъе – служащий гостиницы, ведающий регистрацией постояльцев, хранением ключей, приёмом и выдачей почты и т.д.

Посетитель – любое лицо, путешествующее в каком-либо месте, находящееся за пределами его обычной среды на срок, не превышающий полных 12 месяцев, главной целью которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте. Термин посетитель охватывает туристов и экскурсантов.

Правила по соблюдению водителями режима труда и отдыха – установленные в «Европейском соглашении, касающемся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки» требования по соблюдению водителями правил режима труда и отдыха. Согласно Соглашению водитель не должен управлять транспортным средством более 9 часов в сутки (дважды в течение недели эта норма может быть увеличена до 10 часов); после непрерывного управления автотранспортным средством в течение 4-5 часов у водителя должен быть перерыв продолжительностью 45 минут или небольшие перерывы по 15 минут, распределенные на протяжении непре-

рывного срока управления машиной; время ежедневного отдыха должно составлять у водителя не менее 11 часов; если на маршруте работают два члена экипажа, то каждый из них должен иметь период непрерывного отдыха не менее 8 часов.

Предприятие гостиничное – самостоятельный объект хозяйствования, созданный для оказания услуг в сфере размещения и питания туристов и путешественников. Предприятие гостиничное создаётся и функционирует в порядке, установленном законодательством страны.

Претензия туриста – может быть предъявлена туристской организации в течение 20 дней с момента окончания действия договора. При предъявлении претензии клиентом к туристской организации она вправе требовать возмещения от своих партнеров, нарушивших условия организации поездки, если данные условия содержатся в договоре о совместной деятельности.

Причал – гидroteхническое сооружение, имеющее устройства для безопасного подхода судов и предназначенное для безопасной стоянки судов, их загрузки, разгрузки и обслуживания, а также посадки пассажиров на суда и высадки их с судов.

Приют туристский – одна из простейших разновидностей базы ночлега, место отдыха на маршруте. Он является филиалом туристской базы (гостиницы, кемпинга). Используется для непродолжительного (до 3 суток) проживания туристов во время походов. Представляет собой отапливаемое помещение, пригодное для ночлега, или стационарные палатки. Количество мест колеблется от 20 до 100. Чаще всего располагается в промежуточных пунктах туристского маршрута, как правило, в малодоступных районах. Широко используется в горном туризме.

Программа обслуживания – набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура. При составлении программы обслуживания обычно используют два подхода: программа обслуживания составляется в виде набора услуг (списком) без распределения по дням обслуживания; программа обслуживания составляется по конкретным дням.

Продвижение тура – совокупность разнообразных методов и инструментов, позволяющих успешно вывести турпродукт на рынки, стимулирующих продажи и создающих лояльно настро-

енных к торговой марке оператора покупателей и агентов. Основными инструментами продвижения туристского продукта на рынок в современных условиях является: работа с агентствами, реклама, стимулирование сбыта, PR-акции.

Продолжительность пребывания – количество ночных остановок, проведенных туристом в стране (регионе) пребывания.

Профиль туроператора – доминирующие в его ассортименте направления работы, которыми приносится основная доля прибыли. В зависимости от профиля работы туроператоров условно разделяют на монопрофильных (специализированных) и многопрофильных (туроператоры массового рынка). Многопрофильные туроператоры отличаются одновременной работой с несколькими направлениями и видами туров. Монопрофильные туроператоры могут специализироваться на: определенной клиентуре (молодежь, семейные туры, бизнес-туры и т.д.), географическом направлении, виде транспорта (поезд, самолет, судно и т.д.), виде туризма (экологический, деловой, рыболовный и т.д.), средстве размещения (в кемпингах, турбазах, мотелях и т.д.). Чаще всего туркомпании специализируются на определенном виде туризма или географическом направлении.

Публичная оферта – письменная информация о предлагаемом туристском продукте, туре, содержащая все существенные условия договора и оформленная как предложение любому, кто на него отзовется, заключить с туроператором или турагентом договор на указанных условиях.

Пул – временное объединение усилий и ресурсов туристических операторов для достижения общей коммерческой цели (например, при организации чартерного полета).

Пункт отстоя – земельный участок или акватория поверхности водного объекта, обустроенные и оборудованные в целях ремонта, отстоя в летнее и зимнее время года, технического осмотра и иных целей транспортных средств.

Путевка туристическая – документ строгой отчетности, который подтверждает факт сделки между туристической фирмой и потребителем, факт оплаты туристом полной стоимости тура, указанной в договоре, и гарантии организации определенных условий тура со стороны туроператора. Путевка туристская или контрольный талон путевки остается в туристско-экскурсионной

организации, предоставляющей обслуживание, и служит подтверждением проведенной работы. Путевка туристская включает сведения о путешествии, туристе, краткое описание маршрута.

Путеводитель – справочное описание туристских объектов, находящихся в пределах какого-нибудь города, района или страны, с целью оказания помощи туристам в ориентации и ознакомлении с туристскими ресурсами на посещаемой ими территории. Для удобства выпускаются в виде небольших книжек или брошюр.

Путешествия автобусные – разновидность автомобильного туризма; популярный вид отдыха, путешествие с использованием автобусов по основной части маршрута. Европейская конференция министров транспорта (1984) выделяет три вида автобусных путешествий: 1) поездки на рейсовых автобусах; 2) поездки на челночных автобусах; 3) специальные (чартерные) рейсы. Отдельные группы составляют внутренний туризм и поездки в течение одного дня с различными целями: экскурсионное обслуживание и трансфер. В соответствии с международной практикой автобусные путешествия делятся на фирменные, стандартные и экономные туры. *Фирменные туры* предполагают размещение в отелях категории от 3 до 5 звёзд в центре основных посещаемых городов, отсутствиеочных переездов, насыщенную экскурсионную программу, обязательное наличие свободного времени в основных посещаемых городах. *Стандартные туры* предполагают размещение в отелях категории 2-3 звезды, как правило, рядом со станцией метро в основных посещаемых городах. *Экономные туры* предполагают размещение в отелях категории 2-3 звезды не в центре городов, но всегда рядом со станцией метро, наличие одного ночных переезда (в середине либо в конце поездки перед обратным поездом), а также интенсивно составленную экскурсионную программу. Из марок автобусов подавляющее большинство операторов отдаёт предпочтение надёжным и комфортным автобусам «Мерседес» и «Неоплан».

Р

Размещение – важный элемент программы практически любого тура. Размещения в отелях различаются в соответствии с ти-

пом услуг гостеприимства, которые предлагаются туристу. Это могут быть отели, мотели, апартаменты, ботели и т.д. Рекламные проспекты туристских фирм и отелей содержат фотографии отеля, информацию о его категории, оснащении номера и ресторана. Описание отеля достаточно стандартное, часто используются условные символы, коды и обозначения, общие и специально используемые только в данном проспекте или в данной цепочке отелей.

Разряд гостиницы – официально утвержденный показатель качества гостиницы.

Расписание движения самолетов – заверенный руководителем авиакомпании график движения воздушных судов. Расписание может быть следующих видов: *корпоративное* – в расписание заносятся только авиарейсы одной авиакомпании; *аэропортовое* – в расписание заносятся борта всех авиакомпаний, совершающих рейсы в или из конкретного аэровокзала.

Регистрация пассажира на воздушный рейс – сверка пассажиров, пришедших на рейс со списками забронированных пассажиров, фамилии которых внесены в пофамильный список пассажиров рейса. Эта процедура осуществляется за регистрационной стойкой, снабженной указателем номера и маршрута рейса. Одновременно с регистрацией пассажира на рейс происходит оформление его багажа, для чего зоны регистрации оборудованы весами, установками для досмотра багажа, транспортерами, средствами связи. Во время регистрации за пассажиром закрепляется конкретное место в салоне самолета, исходя из класса обслуживания.

Резервирование – система бронирования на определенную дату номера в отеле, который должен быть занят до 6 часов вечера, если не указано иное время или нет информации о задержке. По системе «гарантированное резервирование на всю ночь» номер будет ждать клиента всю ночь до 8-9 часов утра. Далее резервирование будет снято.

Рейс – маршрут транспортного средства в один конец.

Рейс прямой – маршрут транспортного средства в один конец, не имеющий промежуточных остановок в транзитных пунктах.

Рейс регулярный – маршрут транспортного средства в один конец, включенный в регулярное расписание.

Рейс чартерный – маршрут транспортного средства, не включенный в регулярное расписание и проводимый по отдельному заказу.

Рейсы регулярные – полёты, запланированные на основании разрешения (лицензии) на эксплуатацию воздушной линии и выполняемые в соответствии с опубликованным расписанием, а также дополнительные рейсы. Регулярные рейсы имеют следующие характеристики: установленная дата и время вылета; строго фиксированный маршрут полёта (пункт вылета, назначения, транзитные пункты); вылет гарантирован вне зависимости от заполняемости лайнера; установленные авиаперевозчиком тарифы, скидки, льготы.

Ресторан – предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания. Рестораны могут быть различной степени специализации: *салонный ресторан* – отличается шиком и изысканностью интерьера, сервировки, блюд; *национальный (фольклорный) ресторан*; *специализированный ресторан* (пивной, рыбный и т.д.); *интерьерные и ландшафтные рестораны* – необычность интерьера или ландшафта (под водой, на отслуживших космических и морских объектах и т.д.); *музыкальный ресторан* – ориентированный на конкретный вид (род, жанр, стиль) музыки; *концертный ресторан* – ориентирован на проведение выступлений артистов, открыт, как правило, вечером; *зрелищный ресторан* – разновидность концертного ресторана, но помимо музыкальных выступлений включает номера других жанров искусства; *ресторан смешанного типа* – наиболее распространенный тип с нормальной кухней и обычно шоу-программой; *таверна* – разновидность ресторана, основная функция которой предоставление питания; делятся на категории, *ресторан-клуб* – ориентирован на определенный постоянный контингент посетителей. *Классификация ресторанов:* *городской ресторан* – расположен в городе, предлагает разнообразный набор блюд либо специализируется на предоставлении

обедов и/или ужинов и работает в определенные часы; *ресторан самообслуживания* – располагается в деловых, центральных районах, характеризуется быстрым обслуживанием у стойки и относительно низкими ценами; *вокзальный ресторан* – расположен на ж/д, автовокзалах и в аэропортах, имеет разнообразное меню и работает круглосуточно; *вагон-ресторан* – имеется в основном в поездах дальнего следования, характеризуется ограниченностью часов работы; *ресторан на теплоходе* – работает в определенные часы, может быть разной классности, а также является ресторана-ми самообслуживания; *ресторан для мототуристов* – расположен у шоссе или вблизи автостоянок, обслуживание производится прямо в машине; *ресторан в самолете* – подача еды и напитков на места пассажирам во время полета, меню, как правило, неразнообразно.

Ресурсы туристские – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристического показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, способствовать восстановлению и развитию физических сил. Туристские ресурсы принято разделять на *природно-реакционные* (компоненты природной среды, используемые для организации отдыха и оздоровления людей: климат, рельеф, растительность, поверхностные и подземные воды, лечебные грязи и т.д.); *культурно-исторические* (памятников истории и культуры, культовых сооружений, мемориальных мест, народных промыслов и т.д.); *трудовые* (часть населения страны, района, города, обладающая необходимым физическим и умственным развитием, необходимыми знаниями и умениями для работы в народном хозяйстве и социальной сфере); *капитальные* (материально-техническая база туризма: здания (гостиницы рестораны и т.п.), сооружения и дороги (канатные дороги, спортивные сооружения и т.п.), транспортные средства (автобусы, круизные суда и т.п.), вычислительная техника).

Ресурсы рекреационные – это природные и антропогенные системы, тела и явления природы, которые обладают специфическими свойствами и могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления определенного контингента людей в определенное время или сезон с помощью существующих технологий и имеющихся материальных возможностей.

Референс – свидетельство регистрации инкамингового туроператора при департаменте консульской службы МИД РФ, дает туроператору право на предоставление визовой поддержки иностранным гражданам, желающим посетить Российскую Федерацию.

Риск актуарный – оценка фактического объёма страхового возмещения, выплачиваемого страховой компанией клиенту.

Риск страховой – вероятностная оценка полной величины страхового возмещения за определённый период, производимая страховой компанией для определения рентабельности своей деятельности.

Ритейлинг – суть ритейлингового представительства в том, что известный туроператор дает агенту право пользования собственной торговой маркой в рекламных целях, осуществляет некоторые капиталовложения, в обмен на это ставшее ритейловым агентство обязуется поставлять туроператору определенное количество туристов каждый отчетный период.

Ротель – «гостиница на колёсах», передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованном также помещениями для переодевания, общей кухней и общим туалетом. В качестве ротелей также можно использовать туристский автобус со специально оборудованными спальными местами.

С

Санаторий – лечебно-оздоровительное учреждение, обычно располагающееся в курортной зоне, обладающее широким спектром лечебно-оздоровительных услуг на основе природных лечебных ресурсов, мощной материально-технической базой, развитой культурно-досуговой инфраструктурой. Территория санатория делится на две зоны: лечебная (спальные и лечебные корпуса, спорткомплекс, столовая, фитобар, досуговый центр, климатосооружения, обширный санаторный парк и т.д.); хозяйственная (административные корпуса, гаражи, прачечная, склады и т.д.).

Санаторий-профилакторий – лечебно-оздоровительное учреждение внекурортного типа, организуемое предприятием в

зеленой экологически чистой зоне для оздоровления своих сотрудников в рабочий период.

Сбор консульский – установленная сумма денег, получаемая консульским учреждением с иностранного лица за выдачу им въездной визы.

Свидетельство на въезд (возвращение) в РФ – временный документ, удостоверяющий личность гражданина РФ и дающий право на въезд на территорию РФ. Выдается дипломатическим представительством или консульским учреждением РФ по письменному заявлению гражданина, потерявшего загранпаспорт, на срок, необходимый для возвращения на территорию РФ, но не свыше 15 дней.

Сезон пик – период, наиболее благоприятный для организации рекреационной деятельности людей, характеризующийся максимальной плотностью туристов и наиболее комфортными условиями для рекреации.

Сезон высокий – период наибольшей деловой активности на туристском рынке, время действия наиболее высоких тарифов на туристский продукт и услуги.

Сезон низкий – сезон снижения деловой активности на туристском рынке, для которого характерны самые низкие цены на туристский продукт и услуги.

Сезон «мертвый» – период, максимально неблагоприятный для организации рекреационной деятельности.

Сезонность – устойчиво повторяющаяся, характерная для данного места цикличность туристской деятельности, связанная с изменением условий рекреации.

Секьюрити – служба безопасности. Имеется в любом отеле и бюро для обеспечения охраны отеля и гостей. В обязанности входит проверка наличия оружия при входе, предотвращение краж и проникновения в отель посторонних лиц и нежелательных криминальных элементов.

Сеть турагентская – совокупность туристских агентств, через которые фирмы-туроператоры на основании заключенных соглашений реализуют на рынке свои туры.

Сертификат страховой – документ, выдаваемый страховой компанией при наличии у туриста страхового полиса, подтверждающего факт заключения договора страхования.

Сертификация туруслуг – подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов, принятых в стране пребывания.

Служба административная – осуществляет руководство подразделениями гостиницы, занимается связями с внешними партнерами по хозяйственной деятельности, оформлением кадров и т.п. Во главе службы стоит менеджер либо ее возглавляет непосредственно директор гостиницы.

Служба безопасности гостиницы – служба, обеспечивающая поддержание порядка и безопасности туристов в отеле. Главная обязанность – создание разумных условий безопасности гостей и их имущества, в том числе создание надежной системы защиты от проникновения в номер посторонних лиц. Система включает: контроль за хранением ключей; обеспечение безопасности жилых помещений; разработку мероприятий на случай экстренных ситуаций; контроль за посторонними лицами.

Служба инженерно-техническая – создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электрических устройств и систем, лифтов, систем теплоснабжения и кондиционирования, систем телевидения и связи, служб ремонта и строительства, а также внешнего благоустройства территории. Служба возглавляется главным инженером или техническим директором.

Служба коммерческая – занимается вопросами перспективного и оперативного планирования, маркетингом, анализом результатов хозяйственной и финансовой деятельности для обеспечения рентабельности предприятия в целом. Во главе службы стоит коммерческий директор, заместитель директора по экономике или менеджер по финансово-экономическим вопросам.

Служба приёма и размещения – выполняет функции бронирования и размещения, оформления при въезде и выезде, расчётов с клиентами. Основной технологией этой службы является работа с информацией, которая направляется по двум каналам: к гостям и в администрацию. К гостям идёт информация о составе номерного фонда и его предложениях, тарифах, видах обслуживания. При въезде и выезде клиента в соответствующие подразделения гостиницы поступает информация о занятости номерного

фонда, его освобождении, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворённости предоставляемыми услугами, запросах на соответствующие услуги (питание, транспорт, досуговые мероприятия и др.). Основными работами, выполняемыми службой приёма и размещения, являются оформление проживания гостя, обслуживание гостей в период проживания, оформление выезда гостя. Как правило, службу возглавляет менеджер по размещению. В его подчинение входят: бюро регистрации, портье, администраторы, бюро обслуживания, швейцары, гардеробщики, кладовщики, камеры хранения, служба бронирования.

Служба эксплуатации номерного фонда – является наиболее значимым подразделением, она отвечает за уборку номеров, холлов и других внутренних помещений, обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта. Менеджер этой службы руководит группой по ремонту и обслуживанию номерного фонда, горничными, уборщиками, консьержами и т.д. Он имеет прямую связь со службой приёма и размещения и инженерной службой. Менеджер службы эксплуатации несёт ответственность за чистоту всей гостиницы и её номеров.

Случай страховой – совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, при наступлении которого возникает обязанность страховщика в возмещении ущерба путём страховой выплаты. При имущественном страховании страховая выплата производится в виде страхового возмещения, а при страховании личности или гражданской ответственности – в виде страхового обеспечения.

Смарт-карта – 1) пластиковая бесконтактная карточка для проезда на городском транспорте; 2) кредитная карточка с встроенным микропроцессором, обладающая высоким уровнем защиты и возможностью проводить многовалютные расчёты.

Спелеотуризм – специальные категоричные (категории сложности походов от 1 до 5) туристские походы, предусматривающие прохождение маршрутов по пещерам и кастрровым полостям под землей.

Сплит-чартер – организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшейся – чартерными. Сплит-чартер обычно применяется на вылете из аэропорта, не имеющего обширную сеть регулярных авиарейсов, в более значительный воздушный узел, откуда пассажирам просто и удобно улетать в любые направления регулярными авиарейсами.

Средства размещения – предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением туристов и имеющие не менее 5 номеров.

Срок доставки пассажира – срок, в который перевозчик обязан доставить пассажира в пункт назначения. За задержку отправления транспортного средства в пункт назначения перевозчик выплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом, если задержка или опоздание имели место не вследствие непреодолимой силы.

Стик – пустой бланк проездного билета (авиа- или железнодорожного), бланк строгой отчетности.

Стимулирование турагентов – совокупность разнообразных методов и инструментов, применяемых туроператором для расширения агентской сети и улучшения эффективности работы существующих агентов, основанная на росте количества продаваемых турпакетов оператора, улучшении качества обслуживания продаваемых турпакетов, улучшении качества обслуживания клиентов агентствами. Способы стимулирования деятельности агентов разделяют на: *материальные* (повышенная или прогрессивная комиссия, капиталовложения в деятельность турагента и т.п.); *технологические* (приоритетность рассмотрения заявок эффективно работающих агентов, введение on-line бронирования, упрощение схем взаиморасчетов, предоставление льготных квот или блоков мест и т.п.); *образовательные* (регулярная рассылка информационно-рекламных материалов, проведение мастер-классов, семинаров, презентаций, организация инфотуров и т.п.); *нематериальные* (проведение конкурсов среди агентов, поздравления агентов с праздниками и юбилеями и т.п.).

Стимулирование потребителей – совокупность разнообразных адресных мероприятий, направленных непосредственно

каждому конкретному потенциальному или реальному клиенту туроператора с целью поощрения максимально интенсивного потребления туристских услуг, привлечения потребителей, ранее пользовавшихся услугами конкурирующих туроператоров, удержания постоянных клиентов. Наиболее распространены следующие способы стимулирования потребителей: бонусно-накопительная система для постоянных клиентов – предоставление клиенту материальных благ (бесплатные услуги и скидки) в случае выполнения клиентом ряда условий (например, приобретения путевок на определенную сумму); подарки и призы с фирменной символикой; включение в стоимость дополнительных услуг, проведение конкурсов, викторин и лотерей между постоянными клиентами, поздравление постоянных клиентов с праздниками, юбилеями и т.д.

Столовая – предприятие общественного питания, предлагающее клиентам стандартное меню из горячих и холодных блюд несложного приготовления. Для обеспечения трехразового питания клиентов.

Стоп-лист – документ, содержащий информацию об отелях или турах, продажа которых на указанные даты закончена, предназначен для туристических агентств.

Страхование – система юридических и экономических взаимоотношений, направленная на защиту имущественных и иных интересов физических или юридических лиц при наступлении страхового случая за счёт специализированных страховых фондов.

Страхование багажа – заключение между пассажиром и транспортным предприятием договоров о денежном возмещении пассажиру во время путешествия его багажа по вине перевозчика. Обычно такой договор оформляется автоматически при покупке пассажирского билета.

Страхование в туризме – система юридических и экономических взаимоотношений, направленная на защиту имущественных и иных интересов физических или юридических лиц при наступлении определённых событий (страховых случаев) во время их туристских поездок за счёт специализированных денежных (страховых) фондов. Страхование в туризме является основной формой обеспечения безопасности туристов в стране (месте) вре-

менного пребывания и представляет собой важнейший элемент обеспечения различных гарантий (в том числе и финансовых), связанных с возмещением ущерба, понесённого туристом в результате несчастных случаев, аварий, катастроф, заболеваний, смерти, порчи личного имущества или багажа туристов, предоставления некачественного отдыха, а также с возмещением ущерба, нанесённого туристу в момент его пребывания за рубежом третьим лицом. Страхование в туризме относится к рисковым видам страхования, наиболее характерными чертами которого являются их краткосрочность (не более 6 месяцев), большая степень неопределенности времени наступления страхового случая, различная величина возможности ущерба. Страховые компании предлагают разнообразные программы страхования во время путешествия, среди которых основными являются: медицинское страхование; страхование от несчастных случаев; страхование от невыезда; страхование имущества туристов; страхования личного имущества, оставленного в месте постоянного проживания на время поездки, и т.д.

Страхование взаимное – право граждан и юридических лиц страховать своё имущество и иные имущественные интересы на взаимной основе путём объединения в обществах взаимного страхования необходимых для этого средств. Страхование взаимное представляет собой форму взаимной страховой защиты, при которой страхователь является членом страхового общества. Примером страхования взаимного может служить практика объединения судовладельцев в клубы взаимного страхования.

Страхование государственное – вид страхования, в котором в качестве страховщика выступает государство. Оказывает большую помощь страхователям при стихийных бедствиях и несчастных случаях путём выплаты страхового возмещения и страховых сумм.

Страхование двойное – вид страхования, при котором один и тот же интерес страхуется от одних и тех же рисков у нескольких страховщиков. В данном случае страховые суммы, вместе взятые, превышают страховую стоимость.

Страхование медицинское – заключение со страховой компанией договора на компенсацию туристу расходов на лечение в случае его заболевания во время путешествия. Страховыми слу-

чаями по данной программе страхования считаются любые возникшие у туриста расходы на медицинское обслуживание во время поездки. Страховом случаем не считается, если дополнительные расходы на медицинское обслуживание наступили: не на территории действия страхового полиса; раньше или позднее срока действия страхового полиса; в результате пребывания туриста в алкогольном или наркотическом опьянении; в результате противоправных действий туриста и умышленных действий туриста по наступлению страхового случая; в результате осложнения хронических заболеваний. В любой страховой компании имеется собственные правила, применяемые при страховании туристов от не предвиденных медицинских расходов во время поездки, обычно к ним относят: возраст страхователя должен быть более 1 года и менее 80 лет; для людей пенсионного возраста применяются повышенные коэффициенты (2,0–4,0); увеличение тарифов страхования в 1,5–2 раза для туристов, занимающихся во время отдыха профессиональным или любительским спортом, и для путешествующих в США, Канаду, Японию, Австралию; предоставление скидки в размере 5–15 % при групповом страховании и т.д.

Страхование от невыезда – вид страхования, при котором страховом случаем считается невозможность совершения застрахованного оплаченной поездки вследствие причин: болезнь застрахованного; смерть близкого родственника; судебное разбирательство, в котором застрахованный должен принять участие по решению суда; неполучение въездной визы при своевременной подаче всех требуемых документов.

Страхование от несчастных случаев – вид страхования, гарантирующий возмещение ущерба жизни и здоровья застрахованного в результате несчастного случая, произошедшего во время пребывания застрахованного за пределами места его постоянного проживания и приведшего к его временной нетрудоспособности или смерти. Размер тарифов при такой программе страхования зависит от продолжительности поездки, размера страховой суммы и личности застрахованного (вид его профессиональной деятельности). По временной нетрудоспособности в результате несчастного случая выплачивается часть страховой суммы, размер которой определяется тяжестью полученной травмы. В слу-

чае смерти застрахованного родственники получают 100 % страховой суммы.

Страхование социальное – вид страхования, при котором страховщик берёт на себя обязательства материального обеспечения страхователей при наступлении нетрудоспособности, старости и иных предусмотренных договором случаях.

Страхование пассажира – заключение между пассажиром и транспортным предприятием договора на выплату пассажиру денежной компенсации за причиненный вред здоровью или жизни пассажира по вине перевозчика. Обычно такой договор оформляется автоматически при покупке пассажиром транспортного билета.

Страхование экологическое – вид страхования ответственности объектов – источников повышенного экологического риска – за причинение эколого-экономического ущерба третьим лицам вследствие внезапного, непреднамеренного загрязнения окружающей среды и экономическое стимулирование предотвращения аварийного загрязнения.

Страхователь – физическое или юридическое лицо, имеющее страховой интерес в объекте страхования и вступающее в правовые отношения по факту страхования со страховщиком в силу закона (обязательное страхование) или в договорном порядке (добровольное страхование).

Страховщик – юридическое лицо, которое по договору страхования принимает на себя обязательство за определённое вознаграждение со стороны страхователя возместить страхователю или лицу, в пользу которого заключён договор страхования, убытки, возникшие в результате наступления страховых случаев, обусловленных в договоре страхования.

Студия – однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещений в качестве гостиной/столовой/кабинета.

Судоходство – деятельность, связанная с использованием на внутренних водных путях судов для перевозок грузов, пассажиров и их багажа, почтовых отправлений, буксировок судов и иных плавучих объектов, проведения поисков, разведки и добычи полезных ископаемых, строительных, путевых, гидротехнических,

подводно-технических и других подобных работ, лоцманской и ледокольной проводки, спасательных операций, осуществления мероприятий по охране водных объектов, защите их от загрязнения и засорения, подъема затонувшего имущества, санитарного и другого контроля, проведения научных исследований, учебных, спортивных, культурных и иных целей.

Судно – самоходное или несамоходное плавучее сооружение, используемое в целях судоходства, в том числе судно смешанного (река – море) плавания, паром, дноуглубительный и дноочистительный снаряды, плавучий кран и другие технические сооружения подобного рода.

Судовладелец – юридическое или физическое лицо, эксплуатирующее судно от своего имени, независимо от того, является ли оно собственником судна или использует его на ином законном основании.

Сюйт – многокомнатные номера, площадью не менее 75 кв. м, без кухни.

Т

Табль-дот (общий стол) – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана накрываются большие столы, сервируются приборами, количество которых соответствует числу постояльцев.

Таможня – государственный орган, осуществляющий в соответствии с национальными законами контроль за прохождением через границу грузов, багажа пассажиров, денежных средств и драгоценностей, почтовых отправлений и иных предметов, определенных таможенными правилами, а также занимающийся взиманием определенных таможенных пошлин.

Таймшер (клубный отдых) – владение клубным отдыхом в режиме раздельного времени в ходе совершения путешествия в течение определенного периода каждого года, продолжительность которого не может быть менее одной недели. Физическое или юридическое лицо, приобретшее права на клубный отдых на основе договора, не приобретает право собственности на предоставляемое ему клубом средство размещения, а фактически приобретает только право проживания в определенный срок, а также

право пользоваться услугами и сооружениями средства размещения. Договор на клубный отдых заключается на срок не менее одного года. Член клуба может продать свое право на клубный отдых по правилам, установленным клубом отдыха.

Тарифы базовые – устанавливаемые авиакомпаниями тарифы, исходя из себестоимости авиаперевозки, планируемых норм загрузки лайнера, типа воздушного судна, нормы прибыли, дальности полета. В рамках базовых тарифов устанавливается система льгот и скидок. Базовые тарифы изменяются в зависимости от сезона, а билеты практически без ограничений подлежат обмену и возврату.

Тариф групповой – специальный тариф, который применяется, как правило, для групп учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя при полетах в некоторые пункты Европы. Минимальная численность группы составляет 10 детей плюс один взрослый, который приобретает билет по льготному тарифу. Регламентируется цель поездки. Дополнительные скидки для детей в возрасте от 2 до 12 лет не предоставляются. Условия применения тарифа для группы школьников определяются специальными правилами.

Тариф дневной – тариф, используемый при аренде номера в отеле на определённые часы (менее суток) днём, например с 8 до 18 часов. В этом случае стоимость, как правило, исчисляется в размере 50 % от стоимости номера в сутки.

Тариф железнодорожный – установленная система плат, включающая цены за перевозку пассажира, багажа, грузобагажа и груза и правила их начисления.

Тариф железнодорожный общий пассажирский – тариф, действующий при проезде в поездах дальнего и местного следования.

Тариф железнодорожный пригородный – тариф, действующий при проезде в поездах пригородного сообщения. Разделяют: *пригородный зонный тариф* – тариф, действующий в пригородном сообщении крупных городов, где участки железных дорог разбиты на тарифные зоны определенной протяженности; *пригородный общий и покилометровый тарифы* – без взимания страхового тарифа применяются на малодеятельных участках с небольшим пассажиропотоком. Рассчитываются в зависимости от

действительного или фактического расстояния перевозки; *абонементный тариф в пригородном сообщении* – тариф, дающий право приобретать билеты на длительный срок на проезд между определенными станциями.

Тариф «инклузив-тур» – специальный тариф, который распространяется только через фирмы-туроператоры среди индивидуальных и групповых туристов. Помимо лимитированного срока пребывания за границей эти тарифы предусматривают ограничения по числу туристов в группе не менее 4–25 человек в зависимости от направления, а также предполагают наличие документального подтверждения туристской принадлежности. Как правило, в фирме-туроператоре не публикуется и входит в пакет основных или дополнительных услуг.

Тариф льготный – тариф, взятый в процентном отношении к публикуемым тарифам. Например, льготные авиационные тарифы: супружеский тариф, семейный тариф. Также существуют скидки по ряду тарифов, учитывающие различные социальные группы, профессиональную принадлежность, национальность и т.п. Прежде всего это скидки для детей: до 2 лет скидка 90 % стоимости нормального тарифа, от 2 до 12 – тариф со скидкой 30–50 % стоимости нормального с предоставлением ребенку отдельного места и права провоза бесплатного багажа по общепринятой норме.

Тариф молодежный – специальный тариф, предполагающий возрастное ограничение. Возрастной ценз составляет от 24 до 26 лет на разных направлениях. Молодежные тарифы на авиабилеты действуют только для владельцев карточек ISIC, GO-25, а также аналогичными правами обладает владелец карточки ITIC. Код молодежного тарифа, как правило, содержит буквенные обозначения ZZ.

Тариф специальный – типы тарифов авиакомпаний, которые не попадают под определение нормального тарифа, опубликованных в официальных справочниках перевозчиков и на экранах систем бронирования. Предполагает довольно большое количество условий, ограничивающих применение тарифов. Разделяют четыре группы специальных тарифов: тарифы экскурсионные, тарифы молодежные, тарифы групповые, тарифы инклузив-тур.

Тариф страховой – ставка страхового взноса с единицы страховой суммы или объекта страхования. Включает в себя нетто-ставку, предназначенную на выплаты страхового возмещения, страховых сумм и различных надбавок. Сумма нетто-ставки и надбавок прибыли даёт искомую брутто-сумму. Страховой тариф устанавливается законодательно по обязательным видам страхования, а в добровольных видах страхования – самим страховщиком.

Тариф транспортный – это утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Тариф экскурсионный (Excursion Fares) – тариф, рассчитанный на туристов, ограничивает по минимальному и максимальному срокам пребывание за рубежом, обязательный полет в оба конца, сокращенный срок годности билета и прочие ограничения. Минимальный срок пребывания за рубежом по экскурсионным тарифам от 7 до 1 дня, максимальный срок пребывания – от 1 до 6 месяцев (это зависит от направления маршрута и страны пребывания). Экскурсионные тарифы более дешевые, чем нормальные, но более дорогие по сравнению с другими специальными тарифами. Делятся на три категории: 1) *YEE* – экскурсионный тариф «туда и обратно»; 2) *PEX (YPX)* – специальный экскурсионный тариф с жесткими ограничениями по условиям применения и *SUPER PEX (YSX)* – специальный экскурсионный тариф с особо жесткими ограничениями по условиям применения; 3) *APEX (YAP)* – специальный экскурсионный тариф с ограничениями по времени продажи и *SUPER APEX (YAB)* – специальный экскурсионный тариф с ограничениями по времени продажи и по условиям применения. Код молодежного тарифа, как правило, содержит буквенные обозначения *EE* и время пребывания пассажира в пункте назначения (указывается в конце кода). Например: *YHxEE3M* – экскурсионный тариф для путешествия в середине недели в салоне эконом-класса в высокий сезон, с пребыванием пассажира в пункте назначения не более 3 месяцев.

Тарифы конфиденциальные – распространены только в случаях, когда сам туроператор осуществляет торговлю пакетами, а не единичными туристическими услугами, позволяя агентам са-

мостоятельно комплектовать и просчитывать стоимость полного тура; представляют собой перечень предлагаемых туроператором единичных туристических услуг и их нетто-цену.

Тахограф – измерительный прибор, устанавливаемый на международных автобусах для контроля за выполнением правил режима труда и отдыха экипажа транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки, записывающий пройденный путь, скорость движения, период управления транспортным средством и продолжительность отдыха. Члены экипажей автобусов должны своевременно включать тахографы, всегда иметь при себе регистрационные листы за текущую неделю и за последний день предыдущей недели и предъявлять их для проверки контролерам, а в случае выхода из строя измерительного прибора заполнять тахограмму вручную.

Твин – двухкомнатный гостиничный номер.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий обслуживания клиентов, а также приёмов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т.д.).

Транзит-чартер – чarterная перевозка, обычно организуемая несколькими, расположенными в различных регионах туроператорами (или филиалами одного туроператора), подразумевающая промежуточную посадку в третьем аэропорту с целью принятия на борт туристов, направляющихся на отдых в дестинацию рейса.

Транспорт – отрасль материального производства, осуществляющая перевозки людей и грузов. Различают наземный, водный и воздушный транспорт. Наземные виды: железнодорожный, автомобильный; водные – морской и речной; воздушные – авиационный.

Трансфер – 1) любая поездка туриста внутри туристского центра (доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в другой пункт, из гостиницы в театр и обратно и т.д.); 2) доставка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания (аэропорт, автовокзал и т.д.), к месту размещения и обратно.

Трансферы могут включаться в стоимость туристской путевки или оплачиваться отдельно.

Трэйлер – домик на колёсах, буксируемый легковым автомобилем, широко используется в автомобильном туризме.

Треккинг – путешествие по сложному пешеходному маршруту с преодолением различных природных препятствий.

Тур – туристская поездка по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченная комплексом услуг размещения, питания, транспортного обслуживания, медицинского и культурного обслуживания. Тур оформляется в виде туристской путевки или ваучера.

Тур групповой – форма организации туристской поездки людей, объединенных возможностью совместного путешествия по конкретному маршруту или целью получения программного обслуживания. Групповые туры более дешевые и доступные массовому туристу, чем индивидуальные, за счет группового трансфера, скидок на размещение, экскурсионное обслуживание и т.д., но в них каждый участник обязан подчиняться установленному порядку путешествия.

Тур индивидуальный – тип туристической поездки, количество участников которой делает экономически более выгодным приобретение проездных билетов на регулярных транзитных маршрутах, а не аренду транспортного средства целиком.

Тур заказной – тур, формирование программы и комплектование состава услуг которого производится по желанию и при непосредственном участии туриста, которому предлагают на выбор разные варианты обслуживания по каждому из видов услуг в предлагаемом им месте отдыха.

Тур кругосветный – вид туристского путешествия, совершающего чаще всего на корабле вокруг света.

Туризм – временный выезд людей с постоянного места жительства в целях оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях и без занятия оплачиваемой деятельностью в месте временного пребывания.

Туризм автомобильный (автотуризм) – популярный вид отдыха, путешествие с использованием автомобильного транспорта по основной части маршрута. Туристы, путешествуя семьёй

на собственном автомобиле или собираясь небольшой группой из нескольких автомобилей, чаще всего не прибегают к услугам организаторов туризма. Развитие автомобилей предоставило возможность путешественникам использовать разработанные для дальних путешествий автомобили типа «дом на колёсах» или специальные автомобильные прицепы – караваны, в которых есть необходимое для отдыха: несколько коек, кухня с газовой плитой, холодильник, туалет, телевизор и т.д. В современный период развитие сети современных шоссе, автострад и скоростных магистралей, а также специальных кемпингов способствует развитию автомобильных путешествий, особенно в европейских странах и Северной Америке.

Туризм активный – 1) вид путешествия, связанный с активными способами передвижения по маршруту, совершаемый человеком в рекреационных и спортивных целях; 2) число посещений иностранными туристами данной страны.

Туризм альтернативный – термин, который используется для обозначения такого вида путешествий, когда в качестве организатора путешествий выступает не туроператор, а сам турист, путешественник, что стало возможным в последнее время благодаря развитию Интернета и других информационных сетей.

Туризм велосипедный (велотуризм) – популярный вид активного отдыха, имеющий множество разновидностей от небольших прогулок и экскурсий до сложных велосипедных путешествий. Маршруты велотуризма прокладываются в различной местности: по просёлочным дорогам, по равнинам и через горные перевалы. Для пляжей специально сконструированы водные велосипеды, представляющие собой комбинацию велосипеда, установленного на поплавках. Очень популярны путешествия и соревнования по пересечённой местности, в том числе и по горам. В настоящее время созданы специальные горные велосипеды, имеющие особо прочную раму и 24 скорости для удобства выбора подходящего режима движения. По продолжительности велотуры делятся на *однодневные* и *многодневные*. В состав услуг по организации многодневного велотуризма входит размещение в хостеле или кемпинге. По сложности велотуры делятся на *лёгкие, средней трудности, очень трудные, горные*. Для дальних маршрутов разработаны специальные конструкции велосипедных багажни-

ков и сумок, укрепляемых на раме при заднем колесе. Велосипеды для удобства передвижения в темное время суток оснащаются световыми приборами и отражателями. Велосипед незаменим при организации экологического туризма, так как позволяет туристам передвигаться по лесным тропам и дорожкам, а также добраться до мест, удалённых от проезжих дорог.

Туризм внутренний – 1) путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации; 2) отечественный туризм, т.е. туризм внутри своей страны. Особенностью внутреннего туризма является временный выезд граждан конкретной страны с постоянного места жительства для отдыха, удовлетворения познавательных интересов, занятий спортом и других туристских целей, который осуществляется только в пределах национальных границ этой страны. Используется для определения туризма резидентов в пределах собственной страны. В международных расчётах и статистике внутренний туризм может относиться к определению деятельности и расходов на туризм и нерезидентов в данной стране. Внутренний туризм не представляет собой отдельную сферу, а связан со всеми другими секторами национальной жизни. Национальная стратегия в сфере внутреннего туризма (туристского предложения) должна учитывать интересы потребителя, являясь целью, к которой необходимо постоянно стремиться.

Туризм водный – популярный вид туризма, при котором отдых осуществляется на воде с использованием байдарок, лодок, катамаранов, теплоходов и других плавательных средств. Водный туризм требует особой организации и тщательного планирования трассы похода. Прохождение рек и других водоёмов России и большинства других европейских стран возможно только в период с конца весны до начала осени.

Туризм выездной – 1) путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну; 2) путешествия лиц, постоянно проживающих в одной стране, в другую страну с туристскими целями без занятия оплачиваемой деятельностью в посещаемой стране. С экономической точки зрения въездной туризм может иметь ряд негативных последствий для развития национальной экономики отдельно взятых стран, поскольку

он может рассматриваться как канал утечки значительных валютных средств из страны.

Туризм въездной – 1) путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации; 2) путешествия в пределах страны лиц, не проживающих в ней постоянно, с туристскими целями без занятия оплачиваемой деятельностью из местного источника.

Туризм гастрономический – туры для гурманов и любителей вкусной еды. Многие туристские регионы привлекают путешественников изысканной кулинарией или винами. В проспектах туристских фирм содержится информация о характерных для данной местности блюдах для гурманов.

Туризм горный – походы, предусматривающие прохождение маршрутов пешком по горной местности, преодоление перевалов выше 3000 м, прохождение скальных участков, крутых склонов, ледников, снежников, горных рек. Оптимальное время проведения – лето. Для горного туризма необходимо специальное оборудование: ледорубы, высокогорные ботинки, кошки, скальные и ледовые крючья, карабины, верёвки и т.д. Занятия этим видом туризма требуют хорошей физической подготовки, знания психологии общения в малых группах и т.п.

Туризм групповой – вид туризма, при котором туристское путешествие совершают группы людей (в том числе и семьи) по индивидуальному плану или по плану туристской фирмы, включающему определение районов посещения, продолжительность остановок, условий ночлега и т.п. В ходе поездки группы возникает временный коллектив, который обеспечивает высокую степень воспитательного воздействия в ходе встреч, контактов и бесед, предусмотренных программами пребывания групп на маршрутах или в туристских центрах. Возможность получения группового тарифа делает этот вид туризма весьма привлекательным.

Туризм дальний – поездки, требующие значительных затрат времени на проезд к месту назначения (свыше четырёх часов самолётом, четырёх дней автомобилем и четырёх-пяти дней теплоходом или поездом и т.д.).

Туризм деревенский – деревенский отдых в сельской местности, часто с участием в сельских работах, приобщением к сельской жизни. Деревенский туризм считается проявлением разно-

видности экологического туризма. Деревенский туризм популярен у студентов, молодёжи, так как даёт возможность побывать на воздухе и сменить образ активности. Участие в сельскохозяйственных работах частично компенсирует плату за жильё и еду. Устоявшийся уклад деревенской жизни, экологически чистые продукты питания и дешевизна отдыха способствуют снятию стрессов и рекреации городского населения.

Туризм детский – организованное путешествие группы детей школьного возраста (от 7 до 17 лет) в сопровождении руководителя. В настоящее время детский туризм существует в следующих формах: образовательный детский туризм с целью изучения иностранного языка, оздоровительный детский туризм в спортивных и летних лагерях, расположенных как на территории нашей страны, так и за рубежом, экскурсионно-познавательный детский туризм и т.д.

Туризм инвалидный – вид рекреационного туризма, рассчитанного на людей с ограниченными физическими возможностями.

Туризм индивидуальный – путешествие одного человека по собственной программе. Турфирмы выполняют заказы туристов-индивидуалов (определение районов посещения, продолжительность остановок, условий ночлега и т.п.). Индивидуальный туризм может развиваться по каналам родственных и семейных связей, творческих обменов и посещений по приглашению. Индивидуальный туризм практикуется также по программам социального и молодёжного туризма. Обслуживание при индивидуальном туризме осуществляется специальными, обычными или специализированными турфирмами.

Туризм иностранный – система путешествий и обменов, которые осуществляются на основе межгосударственных договоров с учётом действующих норм международного права. Иностранный туризм, являясь активным направлением внешнеэкономических связей, представляет собой сферу международного туризма применительно к данной конкретной стране. Важными критериями эффективности иностранного туризма являются наличие развитой материальной базы, унифицированной туристской документации и нормативно-правовой базы, высокие стандарты обслуживания, наличие соответствующих туристских организаций.

ций и их специализированных подразделений, занимающихся осуществлением планов и программ международного сотрудничества в сфере туризма.

Туризм коммерческий – 1) понятие, обозначающее туризм, противоположный социальному туризму по источнику финансирования. Коммерческий туризм – это вся та туристская деятельность, которая направлена на извлечение прибыли; 2) разновидность туристского путешествия с целью приобретения товаров и их последующей реализации с целью получения прибыли. Одной из разновидностей коммерческого туризма является шоп-туризм.

Туризм конгрессный – специализированный вид туризма, связанный с проведением конгресс-туров. Конгрессный туризм является одним из самых выгодных видов туризма, принося большие доходы и принимающему государству, поэтому в Швейцарии, США и Финляндии стоит на одном из приоритетных мест в государственных программах развития туризма. При крупных отелях создаются конгресс-холлы с оборудованными всем необходимым бизнес-центрами и банкетными залами, транспортными службами и т.п. Конгрессный туризм требует определённой специализации организаторов мероприятия, поэтому этим видом туризма обычно занимаются специализированные фирмы.

Туризм конный – форма активного отдыха, вид спортивного туризма. Осуществляется в виде конных маршрутов, проходящих по заповедникам или национальным паркам. Конный туризм пользуется популярностью у любителей экологического туризма, поскольку позволяет туристам побывать в отдалённых от транспортных путей местах, обычно очень красивых, с первозданной природой. Сложность разработки и реализации конного туризма заключается в необходимости обеспечить особый уход за лошадьми, организовать стоянки и особые меры безопасности и, самое важное, организовать проведение начального инструктажа туристов, которые обычно не имеют опыта езды верхом, и в дальнейшем обеспечить специальное сопровождение подобной туристской группы.

Туризм космический – разновидность туристского путешествия, которое клиент совершают на борту космического корабля.

Туризм международный – туристский обмен между различными странами, включая въездной и выездной туризм.

Туризм национальный – путешествия граждан страны по своей территории и за ее пределы.

Туризм неорганизованный – спонтанные поездки туристов, как правило, организуемые самими туристами без участия организации-посредника, туристского клуба или секции. Оплата услуг обычно производится по мере их непосредственного использования.

Туризм организованный – поездки по турам и маршрутам, организуемым туристскими фирмами или клубами. Реализуются обычно на условиях предварительной оплаты.

Туризм социальный – 1) путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды; 2) недорогие путешествия, доступные для социально незащищенных слоев населения, для людей с низким достатком; социальный туристский продукт, удовлетворяющий познавательные интересы, духовные или иные потребности людей, включая оздоровление, восстановление сил, за счет разных источников финансирования, в том числе из средств, выделяемых государством на социальные нужды; 4) деятельность туристских организаций по формированию, продвижению и реализации социального туристского продукта.

Туризм экологический – целенаправленные путешествия в природные территории с целью более глубокого понимания природной среды и местной культуры, которые не нарушают целостность экосистем, при этом делают охрану природных ресурсов выгодной для местных жителей. Главный принцип экологического туризма – соблюдение природоохранных норм и технологий при выполнении экологических туров и программ.

Турист – посетитель, остающийся в данной местности не менее 24 часов, но не более 6 месяцев, путешествующий ради удовольствия с любыми целями, кроме заработка в месте временного нахождения. Туристами не являются граждане, выехавшие в поисках работы, граждане, оставшиеся в месте временного пребывания на постоянное место жительства, граждане, живущие по одну сторону границы, а работающие по другой.

Турист индивидуальный – турист, совершающий туристскую поездку один. Индивидуальные туристы могут воспользоваться услугами турфирмы, а также услугами гидов-

переводчиков, экскурсоводов и других организаторов путешествий, арендовать легковой автотранспорт, а также использовать другие формы туристского сервиса.

Турист иностранный – временный посетитель страны, вне пределов своего постоянного проживания, находящийся в ней более 24 часов с туристскими целями, которые исключают оплачиваемую работу в стране временного пребывания. Продолжительность пребывания иностранного туриста также ограничена – не более шести месяцев в календарном году.

Туроператор – активный субъект туристического рынка, непосредственно участвующий в планировании, разработке, продвижении и реализации туристического продукта с коммерческими целями. Туроператор изучает потребности потенциальных туристов на туры и туристские программы; составляет перспективные программы обслуживания; взаимодействует с поставщиками услуг на туры на договорной основе; рассчитывает стоимость тур, устанавливает тарифы на свои услуги разного состава, классности и т.д.; обеспечивает туристов, путешествующих по маршруту, всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем; обеспечивает маршрут кадрами, выполняющими функции контакта с туристами, контроля за выполнением программ обслуживания и т.д. (гиды-экскурсоводы, аниматоры, инструкторы и т.д.); занимается рекламно-информационной деятельностью для продвижения своего турпродукта потребителям; реализует туры потребителям через систему турагентств; осуществляет постоянную оперативную связь с туристами во время обслуживания, решает возникающие вопросы.

Туроператор аутгоинговый – туроператор, который специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы. Это наиболее сложный, требующий приложения наибольших усилий и капиталовложений вид туроперейтинга.

Туроператор инициативный – оператор, отправляющий туристов за рубеж или другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с туристскими предприятиями.

Туроператор презентативный – презентативная форма аутгоингового туроперейтинга, является высшей стадией развития туроперейтинга, характеризующейся наличием у туроператора представительства на курорте (как частного лица, так и целого отделения, филиала).

Туроператор репрезентативный – репрезентативная форма сотрудничества аутгоингового туроператора с иностранным курортом, заключается в доведении «наземного обслуживания» своих туристов иностранному партнеру.

Туроператор рецептивный – туроператор на приеме, который комплектует туры и программы обслуживания в месте приема обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, досугово-развлекательными учреждениями и т.д.).

Тур-пакет – упорядоченный по месту, времени оказания, согласованный по составу, качеству и цене комплекс туристических услуг.

Туриродукт – в его составе туристическая фирма передает туристу комплекс имущественных прав (прав требования, обязательственных прав), при наличии которых турист вправе требовать от должников (авиаперевозчика, гостиницы, ресторана и т.п.) исполнения обязательств по оказанию соответствующих услуг в пользу туриста.

Туристский кредит – 1) распространенная форма взаимного сотрудничества между туроператором и meet-компаниями, имеющими значительный и многолетний опыт совместной работы, упрощающая расчеты между сторонами. Смысл туристического кредита – в переводе определенной суммы валютных средств на счет иностранного партнера (сумма устанавливается на основании планирования объема работы туроператора) до начала сезона (формируется депозит оператора), что позволяет иностранной компании оплачивать свои собственные блоки в отелях. За полученный кредит иностранная компания предоставляет туроператору существенные скидки на услуги. Дальнейшая работа состоит в погашении meet-компанией этого туристского кредита; 2) предоставление туристу кредита на оплату туристского продукта.

У

Уборка номера – приведение гостиничного жилого номера в порядок. Существует несколько видов уборки: генеральная, после выезда гостя, ежедневная, утренняя, вечерняя, по просьбе гостя.

«Ультра-все-включено» (UAI) – схема питания в отеле, предполагающая предоставление постояльцу четырехразового питания и возможное употребление закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства, в течение всего светового дня (обычно до 00.00 часов).

Услуга страховая – товар, где страховщик продаёт своё обязательство возместить возможный ущерб страхователю при наступлении страхового случая, а страхователь платит страховщику за это обязательство определённую сумму в виде страхового взноса (платежа, премии), которая выражается в величине страхового тарифа.

Услуги гостиничные – комплекс услуг, предоставляемых клиентам учреждений гостеприимства. Подразделяются на основные и дополнительные. Могут быть платными и бесплатными.

Ущерб страховой – потери страхователя, выраженные в денежной форме, причиной которых послужила реализация страхового риска. Различают прямой ущерб (в виде наступившего изменения состояния застрахованного имущества), который подлежит возмещению, и косвенный убыток, являющийся следствием прямого ущерба.

Ф

Флайтер – аутгоинговый туроператор, являющийся активным фрахтователем воздушных судов, принадлежащих местным авиакомпаниям. Это такая ступень развития как самого туроператора, так и туроперейтинга в регионе, на которой активные игроки туристического рынка получают возможности (и финансовые, рыночные) организации чартерных перелётов к местам отдыха. То есть туроператор – организатор чартерного рейса – получает возможность не только предварительно оплатить стоимость чартера, но и реализовать максимальное количество путёвок или

авиабилетов на заказанный рейс с целью обеспечения максимальной рентабельности рейса.

Флайтер абсолютный – туристический оператор, первым приобретающий по договору чартера воздушное судно полностью, т.е. обязуется по согласованию с руководством авиакомпании и наземными службами аэропорта полностью оплатить и осуществить полёт под полную собственную ответственность. Эта форма сотрудничества флайтера с авиакомпанией типична в отношении туроператоров, объёмы продаж и размеры туристических потоков которых позволяют максимально гарантировать объём загруженности авиарейса, превышающий запланированный для достижения нулевой рентабельности показатель загрузки судна. Право распоряжения авиабилетами на планируемый авиарейс полностью принадлежит абсолютному флайтеру, который реализует их либо в составе турпакетов, либо как единичную услугу туристам или другим туроператорам.

Флайтер относительный – более мелкий туроператор, объёмы продаж и рыночные возможности которого не позволяют ему гарантировать «подъём» чартерного авиарейса собственными силами. Относительные флаит-туроператоры консолидируют свои усилия в рамках пула (временно создаваемого объединения, существующего для достижения определённой общей цели его участников), разделяя между собой салон воздушного лайнера на блоки кресел. Размер блоков также обязательно согласовывается между туроператорами-участниками пула и представителями руководства авиакомпании. В дальнейшем туроператор-заказчик блока кресел на чартерный полёт несёт ответственность и рискует в пределах количества кресел в заявленном им блоке. Условия оплаты, стоимость чартерной выплаты, размер диконта с каждого кресла зависят, прежде всего, от размера блока (количества заявленных кресел) и могут быть индивидуальны для каждого туроператора, участника пула.

Флотель – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфорtabельное пассажирское судно, чаще всего под флотель используют старое круизное судно, которое постоянно или на зимний период, когда навигация закрыта, швартуется к пристани в центре города. Туристам предлагается большой набор услуг для активного отдыха: бассейн, тренажерные и гим-

настические залы, дискотеки, водные лыжи, оснащение для рыбной ловли и подводного плавания и многое другое. Рентабельность обусловлена отсутствием затрат на капитальное строительство, низкими издержками за счёт простого судна и т.д. Часто используется для организации бизнес-туров, конгресс-круизов, образовательных туров и т.д.

Фонд курортный – совокупность всех выявленных и учтенных природных лечебных ресурсов, лечебно-оздоровительных местностей, а также курортов и курортных регионов. Учёт курортного фонда ведёт правительство страны.

Фонд номерной – совокупность мест и номеров различных категорий в гостиницах и других средствах размещения туристов.

Фонд страховой – денежный фонд, который создаётся для выплат физическим или юридическим лицам при наступлении страхового случая.

Форма регистрационная – 1) бланк, заполняемый лицами, проживающими в гостинице, на предмет их учета в местных административных органах и в службе статистического учета; 2) бланк, заполняемый иностранцами во время их регистрации в иммиграционной службе страны въезда.

Формальности туристские – правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка, обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и совершении туристской поездки. Выделяют формальности таможенные, паспортные, визовые, санитарно-эпидемиологические.

Форс-мажор – чрезвычайное обстоятельство, которое не может быть предусмотрено или предотвращено какими-нибудь мерами и которое в силу этого препятствует соблюдению условий организации поездки туристов, согласованных между продавцом и покупателем. Обычно в контрактах оговаривается, какие обстоятельства относятся к форс-мажорным и как действуют стороны при их наступлении. Согласно сложившейся международной практике продавец и покупатель не несут ответственности друг перед другом за нарушение условий договора, вызванных форс-мажорными обстоятельствами.

Фотосафари – туристская поездка с целью фотографирования или киносъемки редких животных или растений в естественной среде их обитания.

Фрахт – договор фрахта определяет статус перевозчика и туроператора в ходе подготовки и проведения круиза. Предметом такого договора является обязанность перевозчика (безопасно для жизни туристов и их имущества) реализовать водное путешествие по указанному маршруту и графику движения, предоставляя туристам в пути все оговоренные дополнительные услуги (питание, работу элементов инфраструктуры развлечений, посадку и высадку в портах следования и т.д.), с другой стороны, туроператор принимает на себя обязанность уплаты стоимости фрахта в указанный в договоре срок.

Фрахтователь – наниматель морского или воздушного судна, обязанный согласно договору фрахтования выплатить оговоренную сумму за всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Фрахтовщик – транспортная организация, которая обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Франчайзинг – условия договора, по которому продвинутая на рынке компания предоставляет право на использование за определенную плату ее фирменной марки, а также рекламной, информационной и технологической помощи другой компании для улучшения положения этой компании в данном регионе.

Функции туроператора – задачи, стоящие перед туроператором как субъектом туристского рынка. Основные функции: *планирование предстоящего тура* – создание упорядоченного по времени, отвечающего требуемому и ценному для туриста составу и качеству графика предоставления заявленных услуг; *ценобразование* – установление цены на различные виды и модификации тура, формирование целой стратегии ценового поведения оператора на туристском рынке; *продвижение туристского продукта* – совокупность разнообразных методов и инструментов, позволяющих успешно вывести турпродукт на рынки, стимулирующих продажи и создающих лояльно настроенных к торговой

марке оператора покупателей и агентов; *информационная функция* – информирование всех субъектов туристского рынка об условиях тура; *новаторская функция* выражает стремление любой коммерческой организации к выживанию в изменяющихся рыночных условиях, требующее модификации существующего или создания принципиально нового турпродукта; *бюджетообразующая* – обеспечение поступлений в бюджет региона или страны за счет налоговых сборов; *интегрирующая функция* туроперейтинга состоит в способности прямо или косвенно влиять на внешнюю политику страны.

Функции турагента – задачи, стоящие перед туристским агентом как субъектом туристского рынка. Основные функции: *рекламирование туров*, предлагаемых туроператорами, на региональном рынке за свой счет и под свою финансовую ответственность; *доведение достоверной информации о туре потенциальному клиенту*; *продажа тура* (предварительное бронирование тура у оператора, получение от последнего подтверждения брони, прием оплаты за предстоящий тур у клиента); *комплектующая функция* состоит в приобретении дополнительных услуг, обеспечивающих максимальное удобство туриста; *турообразующая функция* агента состоит в возможности приобретения им отдельных туристских услуг у различных туроператоров и самостоятельном формировании из них туристского пакета.

Х

Холл – большое помещение в гостинице, где располагаются службы гостиницы, отвечающие за размещение гостей и др.

Хостель – студенческая гостиница, предоставляющая недорогой ночлег, дешёвая молодёжная гостиница типа общежития. Начало было положено в Германии, когда молодёжное общество «Перелётные птицы» в 1910 г. открыло простейшую дешёвую молодёжную ночлежку. Впоследствии они получили большое распространение в европейских странах.

Хотельер – человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами.

Ц

Цепи гостиничные – группа гостиничных предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под контролем руководства цепью, характеризующаяся своей узнаваемой маркой, строгим соблюдением фирменных ценностей и наименованием услуг, качеством обслуживания и размещения, своим архитектурным дизайном независимо от расположения гостиницы. Существуют *интегрированные* гостиничные цепи, созданные из однородных единиц. Интегрированные цепи гостиничные производят и продают продукт, который последователен и однороден, управляются прямо или косвенно через франчайзинговую систему или по контракту на управление. Все гостиницы имеют название или знак.

Цикл гостиничный – совокупность взаимосвязанных процессов, действий, охватывающих весь период времени от момента бронирования номера и заселения клиента до оплаты гостиничного номера. Состоит из ряда последовательных операций: бронирование, предоплата, открытие счёта, прибытие гостя, выбор номера, обслуживание гостя, выставление счёта за дополнительные гостиничные услуги, полный расчёт и выезд гостя.

Ч

Чартер – договор морской, наземной или воздушной перевозки грузов, а также пассажиров, заключенный между владельцем транспортного средства (фрахтовщиком) и нанимателем (фрахтователем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок.

Чартер закрытый – чартер, за перевозку пассажиров которого полностью платит организация, покупающая чартер.

Чартер нецелевой – перевозка, при которой группа пассажиров подбирается вне зависимости от цели путешествия. Организатором такого вида перевозки может быть какая-либо транспортная компания, выступающая как посредник при перевозке из одного пункта в другой.

Чартер разовый – способ использования транспортного средства, при котором транспортное средство доставляет туристов в пункт назначения и тут же отправляется обратно. Если рейс

запланирован «туда – обратно», то через какое-то время самолет должен прилететь за туристами.

Чартер разовый с отстоем (тайм-чартер) – фрахтование транспорта на определенный период времени, при котором транспортное средство доставляет туристов в пункт назначения и остается на специальных стоянках на все время пребывания туристов в пункте назначения.

Чартер целевой – перевозка специализированных групп пассажиров, объединенных какой-либо целью: футбольные болельщики, спортсмены, члены профсоюзных ассоциаций и т.д. Заказчиком чартера является соответствующая организация, которая может частично оплатить своим членам перевозку.

Чартерная цепь (шаттл-чартеры) – вид чартера, при котором транспортное средство с регулярной периодичностью совершает чартерные перевозки в один или несколько пунктов назначения по челночной схеме «туда – обратно». Одну группу туристов отвозит, другую забирает.

Ш

Шале – небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемый для размещения пешеходных туристов: индивидуалов или небольших групп.

Швейцар – служащий гостиницы, ресторана, клуба, дежурящий у входа в здание и оказывающий небольшую помощь входящим и выходящим посетителям: открывает уличную дверь, подносит небольшие свертки и пакеты, вызывает такси, наблюдает за порядком у входа и др.

Шаттл-чартер – чартерная программа, при которой борт не пристаивает в аэропорту дестинации, а тут же вылетает обратно, загруженный ранее прилетевшими туристами.

Шведский стол – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, постоялец вправе сам определять блюдо и размер порции.

Э

Экскурсант – временный посетитель, находящийся в данной местности в целях туризма менее чем 24 часа.

Экспресс – транспортное средство (поезд, автобус, пароход и т.д.), следующее по маршруту с повышенной скоростью без остановок или с остановками только на крупных станциях.

«Экстра-все-включено» (ЕАИ) – схема питания в отеле, предполагающая предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки, в течение светового дня (обычно до 00.00 часов).

Элотмент – форма взаимодействия туроператора и хотельера, при которой оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест, однако не оплачивает его предварительно, а получает возможность вносить оплату хотельеру непосредственно перед каждым заездом туристов. При элотменте стороны договариваются о планируемом блоке, хотельер ставит номера оператора на постоянную резервацию, но деньги за резервированные номера отель получает непосредственно перед каждым новым заездом туристов. В случае жесткого блока мест размер платы за элотменты постоянный, не зависящий от реального количества заезжающих. При мягком блоке мест оператор не оплачивает пустующие номера, либо, наоборот, увеличивает количество резервируемых комнат.

Эндемик – вид животных или растений, встречающийся только в одном определенном географическом районе.

Эргономичность – рекомендуемое требование к туристской услуге, означающее, что продолжительность обслуживания, протяженность туристских и экскурсионных маршрутов, предоставляемые туристам снаряжение и инвентарь, используемые транспортные средства, мебель и другие предметы оснащения должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям туристов.

Я

Яма – постоянный двор.

Яхта – парусное, моторное судно различной формы и размера, служащее для спортивных или туристских целей.

Яхт-круиз – морское путешествие на яхте, которое осуществляется по замкнутому кругу; включает радиальные маршруты из портов во внутренние районы страны.

Список рекомендуемой литературы

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: [Федер. закон: принят Гос. думой 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ] // Рос. газ. – 1996. – 3 дек.
2. Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. пособие. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
3. Бгатов, А. П. Туристские формальности : учеб. пособие для вузов / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубрева. – М. : Академия, 2004. – 297 с.
4. Биржаков, М. Б. Введение в туризм. – СПб. : Торговый дом «Герда», 2000. – 192 с.
5. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 320 с.
7. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учеб. пособие для экон. специальностей вузов. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 352 с.
8. Гвозденко, А. А. Основы страхования : учеб. для студентов вузов по курсу «Страхование». – М. : Финансы и статистика, 2001. – 304 с.
9. Гуляев, В. Г. Организация туристских перевозок. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 512 с.
10. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме : учеб. пособие для вузов по специальности 230500 «Социаль-

но-культурный сервис и туризм». – М. : Финансы и статистика, 2005. – 256 с.

11. Ефремова, М. В. Основы технологии туристского бизнеса : учеб. пособие. – М. : Ось-89, 1999. – 192 с.

12. Зорин, И. В. Энциклопедия туризма : справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 368 с.

13. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности : учеб. для вузов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 256 с.

14. Квартальнов, В. А. Иностранный туризм. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 312 с.

15. Маринин, М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 144 с.

16. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание туристов : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – М. : Издат. центр «Академия», 2004. – 368 с.

17. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для студентов вузов / под ред. Л. П. Шматъко. – 2-е изд. – М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 352 с.

18. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для студентов вузов / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : ЭКМОС, 2000. – 400 с.

19. Ушаков, Д. С. Прикладной туроперейтинг. – М. ; Ростов н/Д. : МарТ, 2000. – 416 с.

20. Ушаков, Д. С. Технология выездного туризма : учеб. пособие. – М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 384 с.

Федеральное агентство по образованию
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет»

Н. Н. Егорова Е. В. Погонина Н. А. Крылова

**СВОДНЫЙ СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ
И ПОНЯТИЙ ПО ТЕХНОЛОГИИ
ВЪЕЗДНОГО И ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА**

Кемерово 2006

УДК 338.4В

Рецензенты:

Кандидат технических наук, доцент Российского заочного института текстильной и легкой промышленности З. И. Щербакова

Кафедра археологии Кемеровского государственного университета

Егорова, Н. Н. Сводный словарь основных терминов и понятий по технологии въездного и выездного туризма / Н. Н. Егорова, Е. В. Погонина, Н. А. Крылова ; ГУ КузГТУ. – Кемерово, 2006. – 112 с.

ISBN 5-89070-502-4

Сводный словарь разработан для оказания помощи студентам при освоении учебного материала. В нём содержатся основные термины и понятия, используемые в туристской отрасли.

Предназначен для студентов специальности 230500 (100103) «Социально-культурный сервис и туризм».

Печатается по решению редакционно-издательского совета ГУ КузГТУ.

УДК 338.4В

© ГУ КузГТУ, 2006

© Егорова Н. Н., Погонина Е. В.,
Крылова Н. А., 2006

ISBN 5-89070-502-4

**Наталья Николаевна Егорова
Елена Викторовна Погонина
Надежда Анатольевна Крылова**

**СВОДНЫЙ СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ
И ПОНЯТИЙ ПО ТЕХНОЛОГИИ
ВЪЕЗДНОГО И ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА**

Редактор З. М. Савина

Подписано в печать 01.12.2006. Формат 60×84/16.

Бумага белая писчая. Отпечатано на ризографе. Уч.-изд. л. 7,00.

Тираж 300 экз. Заказ

ГУ КузГТУ. 650026, Кемерово, ул. Весенняя, 28.

Типография ГУ КузГТУ. 650099, Кемерово, ул. Д. Бедного, 4А.