
ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА



СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
1. Основные факторы развития международного туризма	24
2. Социалистические страны и международный туризм	32
3. Сущность и значение качества туристского обслуживания	46
4. Обслуживание в гостиницах	52
4.1. Особенности обслуживания в современном гостиничном хозяйстве	52
4.2. Организация предоставления основных услуг в гостиничном хозяйстве	56
4.3. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном хозяйстве	61
4.4. Факторы, определяющие качество обслуживания в гостиничном хозяйстве	58
5. Обслуживание туристов в предприятиях общественного питания	78
6. Транспорт и развитие международного туризма	87
6.1. Экономические аспекты влияния туризма на развитие транспорта	88
6.2. Особенности организации транспортной деятельности в связи с развитием туризма	92
6.3. Влияние туризма на развитие транспорта в Болгарии	96
7. Экскурсионное обслуживание туристов	103
8. Измерение и управление качеством туристского обслуживания. Резервы его улучшения	114
8.1. Виды туристских услуг. Критерии и показатели измерения качества обслуживания	114
8.2. Измерение и управление качеством туристского обслуживания	126
8.3. Комплексная система управления качеством туристского обслуживания	128
9. Маркетинг в туризме	132
9.1. Проблема реализации в туризме	132
9.2. Особенности маркетинга в хозяйственном туризме	138
9.3. Проведение комплексной политики в туризме в системе Государственного комитета по туризму НРБ	148
10. Валютно-финансовые проблемы международного туризма	151

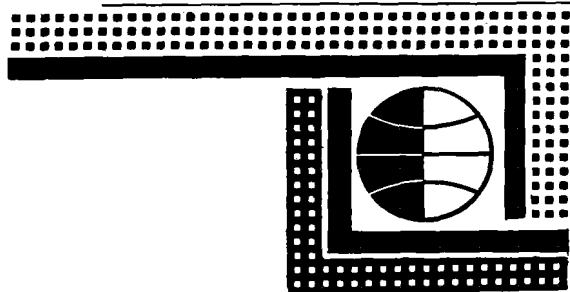
**ЭКОНОМИКА
И ОРГАНИЗАЦИЯ
МЕЖДУНАРОДНОГО
ТУРИЗМА**

СЕРИЯ "МЕЖДУНАРОДЕН ТУРИЗЪМ".

**Г.Бакалов, Варна, 1977, 1978,
1979, 1980, 1981 гг.**

**МАРКЕТИНГ
(ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА).
"Наука и искусство",
София, 1981.**

ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА



МОСКВА "ЭКОНОМИКА" 1984

Авторы разделов книги: П. Станев – 1,2; Н. Енев – 3,7;
Е. Атанасова – 4; Х. Хаджиниколов – 5,8;
М. Нешков – 6; К. Петков – 9;
Н. Царевски, Э. Георгиев – 10.

Составитель и автор предисловия: кандидат
экономических наук В.И. Азар.

Рецензент: кандидат экономических наук
Л.Ф. Ходорков.

Переводчик: И.М. Молчанова.

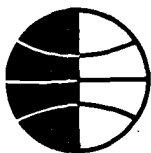
4202010000 – 052

Э ————— 154 –83

011 (01) – 84

© П. Станев, Н. Енев, Е. Атанасова, Х. Хаджиниколов,
М. Нешков, К. Петков, Н. Царевски, Э. Георгиев.
Варна, София

© Сокращенный перевод на русский язык,
предисловие и оформление, "Экономика", 1984



ПРЕДИСЛОВИЕ

Современная Болгария неотделима от развития международного туризма. Только в 1980 г. братская Болгария приняла 328 тыс. советских граждан. За годы социалистического строительства в короткие сроки Болгария приобрела репутацию страны с развитой туристской индустрией. Начало ее формирования уходит в 50-е годы, когда на территорию ныне широко известного черноморского курорта "Золотые пески" привезли вагон ежей. Эти маленькие зверьки уничтожили змей, которыми кишели здешние девственные леса. И вот после этого в зелени лесов началось строительство десятков гостиниц и ресторанов, трассирование аллей и дорог.

С тех пор минуло 30 лет. И теперь, по данным Всемирной федерации ассоциаций туристских агентов (ФУААВ), Болгария вошла в первую десятку европейских стран с развитым туризмом вместе с Италией, Францией, Швейцарией, Венгрией, Югославией. Стремительно поступательное развитие международного туризма в Болгарии: в 1960 г. — 200 тыс. туристов, в 1970 г. — 2,5 млн., в 1975 г. — 4 млн., в 1981 г. — уже более 6 млн. человек. За 21 год поток туристов в НРБ возрос в 30 раз! Такие стремительные темпы стали возможны благодаря преимуществам социалистической экономики. Развитие международного туризма стало элементом национальной политики, государство выделило для развития новой отрасли экономики огромные капиталовложения, материальные ресурсы, обеспечило подготовку соответствующих кадров. Ныне материально-техническая база международного туризма составляет внушительную сеть, состоящую из 350 гостиниц на 80 тыс. мест, 57 кемпингов на 55 тыс. мест, 140 тыс. коек в частных квартирах, 730 ресторанов, кафе, дискотек и баров.

Международный туризм Болгарии — развитая отрасль народного хозяйства, которая в значительной степени отражает общие успехи экономики и социального развития. В системе туризма занято более 40 тыс. человек, большая часть которых имеет высшее и специальное среднее образование. При курортах функционируют профессионально-учебные центры, где

повышают свою квалификацию кадры системы обслуживания. Кроме профессионально-технических училищ и техникумов действуют два полувысших института в Варне и Бургасе. Под эгидой ЮНЕСКО создана Центральная школа переподготовки кадров. Пионером высшего образования в области туризма стал Высший институт народного хозяйства имени Димитра Благоева в Варне, где с 1965 г. ведется подготовка по специальности "Экономика и организация туризма". Кроме того, работников высшей квалификации готовят в Софийском университете имени К.Охридского и еще в трех институтах.

Развитие туризма опирается и на серьезную научно-исследовательскую базу. По проблемам туризма в Болгарии изданы десятки учебников и научных монографий. В конце 70-х годов издательство "Г.Бакалов" в Варне стало выпускать серию книг "Международный туризм", в подготовке которой приняли участие многие известные ученые в области туризма. Содержание книг представляет несомненный интерес и для советских читателей, занимающихся теорией и практикой обслуживания туристов.

Предлагаемая читателям книга включает статьи известных болгарских ученых в области экономики туризма и составлена в основном по книгам серии "Международный туризм". Кроме того, в нее включена статья из книги "Маркетинг (теория и практика)", выпущенная в Софии издательством "Наука и искусство" в 1981 г.

Обслуживание туристов обеспечивают предприятия трех видов: 1) первичные, функционирующие непосредственно для обслуживания рекреантов (санатории общего типа, пансионаты, дома отдыха, турбазы, бюро путешествий, туристско-экскурсионные бюро, гостиницы, кемпинги и т.д.). В условиях замкнутого туристского и курортного центра почти вся сфера обслуживания относится к первичным предприятиям (кинотеатры, рестораны, столовые, стадионы, спортплощадки, служба быта и т.д.); 2) вторичные предприятия, открытые преимущественно для обслуживания отдыхающих, хотя их услугами пользуются и местные жители (предприятия общественного питания, учреждения культуры и т.д.); 3) третичные предприятия, действующие для обслуживания всего населения страны, хотя они и удовлетворяют одновременно потребности отдыхающих, туристов (общественный пассажирский транспорт, кроме специализированного транспорта туристских организаций).

Широк круг отраслей, участвующих в обслуживании туристов. Поэтому проблемы, рассматриваемые в настоящей книге, касаются специалистов, работающих на транспорте, в комму-

нальном хозяйстве, общественном питании, розничной торговле, в службе быта и прежде всего в туристских организациях, специализирующихся на приеме как иностранных, так и внутренних туристов. Дело в том, что многие проблемы обслуживания туристов, рассматриваемые в книге, затрагивают как международный, так и внутренний туризм.

Интерес к экономическим проблемам международного туризма в мире весьма велик. Особый интерес для нас представляет рассмотрение проблем учеными социалистических стран. В этом отношении сборник, предлагаемый читателям, — одна из первых книг, способных удовлетворить этот интерес.

В самом деле, международный туризм в короткие сроки занял важное место в мировой экономике. В 1948 г. было зарегистрировано всего 14,5 млн. туристов, в 1958 г. — 55,3, в 1970 г. — 168, а в 1981 г. — уже 290 млн. туристов. Еще более высокими темпами возрастали валютные поступления от международного туризма. В 1958 г. они составили почти 5,5 млрд. долларов, в 1970 г. — 17,4, в 1981 г. — уже 106 млрд. долларов. Кроме того, в 1981 г. поступления от международных перевозок в сфере туризма оценивались на уровне 30 млрд. долларов.

Для развития туризма в социалистических странах характерны высокие темпы. Только за 1970 — 1980 гг. число иностранцев, посетивших Болгарию, увеличилось с 2,5 до 5,5 млн. человек, Венгрию — с 6,3 до 13,8, ГДР — с 3,2 до 14,5, Румынию — с 2,3 до 6,7, Чехословакию — с 3,5 до 18,5 млн. человек. На Кубе в 1979 г. было зарегистрировано 161 тыс. прибытий, а в МНР в 1980 г. побывало 206,4 тыс. иностранных граждан.

Особенно высокими темпами развивается международный туризм между социалистическими государствами. В туристском обмене между европейскими странами — членами СЭВ ведущее место принадлежит путешественникам из этих стран. Туризм имеет особое значение для углубления и расширения интеграционных связей социалистических стран. Международные экономические отношения нового типа между социалистическими странами открывают особые возможности для развития туризма.

Именно единство общественного строя социалистических стран является предпосылкой создания благоприятных экономических условий для интеграции в области туризма.

В СССР постоянно возрастает не только численность иностранных туристов, но и выезд советских граждан за границу с туристскими целями. Особенно наглядно можно увидеть увеличение выезда советских людей на примере их путешествий в Болгарию. Если в 1960 г. 19,6 тыс. советских граждан посетило НРБ, то

в 1970 г. — 154,1, в 1975 г. — 253, в 1980 г. — 328 тыс. человек (по данным статистики НРБ). С учетом продолжительности пребывания туристов в стране СССР занимает первое место среди партнеров Болгарии. В Советском Союзе придается большое значение развитию туризма не только с социалистическими, но и с развивающимися и капиталистическими странами.

Развитие туризма в СССР опирается на мощную материально-техническую базу. Только в системе Госкомитета СССР по иностранному туризму в 1981 г. было 96 гостиниц и moteлей на 45,6 тыс. мест, кемпингов на 3 тыс. мест. Центральный совет по туризму и экскурсиям ВЦСПС имел 560 гостиниц, турбаз и кемпингов на 337 тыс. мест. Значительные вложения в развитие туризма, прежде всего иностранного, были сделаны за годы десятой пятилетки. Стоимость основных фондов (здания, автотранспорт, оборудование, инвентарь) предприятий, обслуживающих туристов, за 1976—1981 гг. увеличилась в системе Интуриста в 3,1 раза, а Центрального совета по туризму и экскурсиям — в 1,8 раза. В структуре основных фондов системы обслуживания иностранных туристов ведущее место принадлежит зданиям — 86%. Рост капитальных вложений в систему обслуживания иностранных туристов привел к росту мест в средствах размещения с 15,3 тыс. в 1970 г. до 26,8 тыс. в 1975 г. и 48,6 тыс. в 1981 г. Соответственно отмечен и рост в ресторанах с 20,5 тыс. в 1970 г. до 55,8 тыс. в 1980 г. Доходы предприятий и организаций, обслуживающих иностранных туристов, увеличились в десятой пятилетке по сравнению с девятой.

Значительная материально-техническая база создана и в других социалистических странах. Ее эффективное использование — одно из преимуществ социализма.

Туризм в социалистических странах достиг таких масштабов, что его дальнейшее развитие требует решения ряда назревших проблем. Особая ответственность за успешное развитие туризма лежит на людях — работниках организаций и предприятий, обслуживающих туристов. Именно повышение качества обслуживания становится узловой проблемой в развитии туризма. Разделы 3, 4, 5, 7, 8 настоящей книги посвящены проблемам качества обслуживания в туризме, его критериям и показателям, особенностям обслуживания в различных сферах туристской деятельности: в гостиницах, предприятиях общественного питания и торговли, службе быта и т.д. Дело в том, что туризм следует рассматривать как большую экономическую систему с разнообразными связями между отдельными элементами как в рамках народного хозяйства отдельной страны, так и в рамках связей национальной экономики с мировым хозяйством в целом.

В настоящей книге нет возможности рассмотреть все стороны этого сложного явления. Наряду с исследованием проблем качества туристского обслуживания определенное место в книге отведено анализу факторов развития туризма, процесса интеграции социалистических стран (разделы 1, 2), маркетингу в туризме (раздел 9) и валютно-финансовым проблемам туризма (раздел 10).

В общем виде бурное развитие туризма объясняется тем, что потребность в перемещении становится чертой, присущей все большему числу людей. Можно даже констатировать, что туризм из привилегии "отдыхающего класса" превратился в обязательную норму потребления трудящегося населения. Но мотивы этого превращения объясняются крупнейшими буржуазными специалистами с идеалистических позиций. Так, К.Крапф (Швейцария) всякое перемещение людей объясняет изначальным кочевым инстинктом. П.Бернеккер (Австрия), отвергая мотив, выдвинутый К.Крапфом, предлагает для объяснения ряд иррациональных факторов и приходит к выводу, что туризм вызван стремлением человека повысить свой престиж в обществе, а также его склонностью к подражанию в потреблении.

Если признать кочевой инстинкт главным в объяснении бурного развития туризма, то, следуя логике К.Крапфа, можно прийти к выводу, что современное общество создало лишь материальные предпосылки для удовлетворения этой изначальной потребности. Иными словами, получается, что потребности человека существуют имманентно и реализуются по мере развития производительных сил. Неприемлемо и объяснение феномена — развития туризма в XX веке — иррациональными факторами, как это пытается сделать П.Бернеккер.

Марксистско-ленинская экономическая теория рассматривает рождение и расширение потребностей как результат развития производства. С этих позиций важнейшим мотивом развития туризма являются рекреационные потребности, важнейший элемент которых — восстановление трудоспособности. Однако такая потребность была характерна для всех этапов развития человеческого общества. Но почему только ныне она реализуется в массовом туристском движении? Ответ, видимо, следует искать в особенностях современного уровня развития производительных сил и характере их организации.

В настоящее время утвердилось мнение, что научно-техническая революция ведет к снижению чисто физической усталости и увеличению нервного напряжения. Физическая усталость непродолжительна и снимается в течение дня, преодоление же нервной усталости требует времени и современных форм органи-

зации отдыха. Смена работы на производстве на домашние дела в результате внедрения современных технических средств в быт также не создает достаточного контраста в деятельности человека в домашнем хозяйстве и на производстве. В результате стандартизации трудовых процессов, форм потребления, включая отдых и развлечения по месту жительства, создается определенное однообразие в потреблении. Туризм как бы разрывает этот монотонный ряд.

Рост производительных сил имеет своим следствием и такое явление, как урбанизация, также способствующее усилению потребности в туристском движении. Темп городской жизни, необходимость ускоренной реакции, постоянной настороженности и бдительности на улицах, преодоления больших расстояний для выполнения производственных функций и в процессе регулярного потребления — все это создает и усиливает нервное напряжение даже в свободное от работы время.

Таким образом, современный уровень развития производительных сил привел к изменению функции нерабочего времени, выявив рекреационную деятельность как важный фактор восстановления трудоспособности. Было бы неверно предполагать, что рекреационная деятельность у всех людей имеет единую структуру и состав занятий. Комбинация рекреационных занятий в наибольшей степени обеспечивает восстановление трудоспособности, существенно различается в разных социальных, профессиональных и демографических группах людей.

В зависимости от определяющей комбинации потребностей, ради которых совершается путешествие, можно выделить следующие виды туризма.

Лечебный туризм, в основе которого — потребность в лечении, восстановление здоровья. В зависимости от природных средств, которые при этом используются, различается климатолечение, грязелечение и т.д. Передвижение людей в свободное время в целях занятия спортом, развлечения и отдыха называется отпускным туризмом. Спортивный туризм характеризуется активными формами отдыха: переходами пешком, на лодках, велосипедах и т.д. Эти виды туризма можно объединить в одно общее понятие, получившее распространение в последние годы — рекреационный туризм. Сюда же примыкают и путешествия в целях охоты, рыбной ловли, сбора грибов и ягод и т.д. Рекреационный туризм различается по месту его преимущественной ориентации к природным особенностям. Так, в частности, различается морской или горный туризм, т.е. проведение отпуска у моря или в горах. Для сезона морских купаний в северном полушарии характерно лето, а для горного туризма,

предполагающего занятие лыжным спортом, — соответственно зима. Морской и горный туризм в наибольшей степени подвержены сезонным колебаниям в спросе.

Наибольшее развитие в Болгарии получил морской рекреационный туризм. В 1980 г. 78,5% числа ночевок иностранных туристов пришлось на районы Черноморского побережья. При этом следует обратить внимание на сезонный характер туризма в Болгарии как следствие преимущественной потребности отдыха у моря. В 1980 г. 69,5% иностранцев посетили страну в июне—сентябре, 47% — в июле—августе. Сезонный характер туризма отрицательно сказывается на эффективности использования материально-технической базы и кадров.

Поэтому в Болгарии придается большое значение расширению сезона функционирования объектов и одновременно развитию горного (зимнего) туризма в Пампорово, Боровце, Алеко. Здесь также создана специализированная материально-техническая база. Это в определенной степени позволило увеличить прием иностранцев в декабре—феврале с 203,5 тыс. человек в 1970 г. до 486,4 тыс. человек в 1980 г., т.е. в 2,4 раза, при общем росте посещений иностранцев за эти годы в 2,2 раза.

Другим распространенным видом туризма является познавательный туризм, т.е. путешествия в целях ознакомления с историко-культурными достопримечательностями, расширения научного кругозора, посещения музеев, театров, спортивных соревнований и т.д. Широкое развитие получил конгрессный туризм, т.е. участие в научных конференциях, встречах, симпозиумах.

П.Станев в разделе 1 "Основные факторы развития международного туризма" разделяет основные факторы, благоприятствующие развитию международного туризма, на статичные и динамичные. Человек своим вмешательством может лишь приспособить их к своим нуждам, сделать их более доступными для пользования. Ко вторым относятся демографические, социально-экономические, материально-технические и политические. Эти факторы могут приобретать различную оценку, иметь значение, меняющееся во времени и пространстве. Далее П.Станев анализирует факторы, благоприятствовавшие превращению Болгарии в страну развитого активного туризма.

Деление туризма на активный и пассивный присуще только международному туризму в отличие от национального (внутреннего), включающего лишь путешествующих по своей стране. Под активным туризмом понимается приезд путешественников-иностранцев в данную страну. Их затраты означают для этой страны источник валютных поступлений, включаемый в актив ее платежного баланса. Поездки граждан данной страны в

другие страны носит название пассивного туризма: они связаны для этой страны с затратами иностранной валюты, что отражается в пассиве ее платежного баланса.

Для Болгарии характерно преобладание активного туризма над пассивным. В 1980 г. страну посетило 5,5 млн. человек, а в поездках в другие страны участвовало 756,6 тыс. человек.

В условиях социализма удовлетворение рекреационных потребностей — важная сторона социально-экономической деятельности государства и профсоюзов. Управление рекреационной деятельностью подчинено задаче расширенного воспроизводства рабочей силы, совершенствования производственных отношений, гармоничного развития личности. Особое внимание к проблемам организации рекреационной деятельности в социалистическом обществе подтверждается как программами финансирования производства услуг, обеспечивающих эту деятельность, так и дотациями населению на приобретение путевок. Важные задачи перед рекреационным обслуживанием поставлены и на XXVI съезде КПСС. В Основных направлениях экономического и социального развития СССР на 1981 — 1985 годы и на период до 1990 года определено: "Всемерно развивать и совершенствовать организацию отдыха трудящихся и туризма. Расширить возможности совместного отдыха и лечения родителей с детьми. Улучшать экскурсионное обслуживание"¹.

Рекреационная и производственная деятельность в жизни человека тесно связаны между собой. Рост свободного времени населения при социализме — мерило богатства, результат развития производительных сил, синтезированный итог совершенствования производственных отношений. Человек как главная производительная сила в своем развитии обеспечивает рост эффективности труда, что открывает возможность удлинить продолжительность рекреационной деятельности. Однако и сама трудовая деятельность при оптимизации ее интенсивности предполагает установление новых пропорций деления человеческой жизни на трудовую и рекреационную деятельность, где последняя — важная предпосылка роста производительности труда.

Таким образом, общественно нормальная продолжительность рекреационной деятельности человека — категория историческая и изменяющаяся на различных ступенях общественного развития. Однако во всех случаях эта деятельность является необходимым моментом в простом и расширенном воспроизводстве рабочей силы. Высокие темпы развития экономики при соци-

¹ Материалы XXVI съезда КПСС. М.: Политиздат, 1981, с. 183.

ализме предполагают взаимосвязанный процесс расширенного воспроизводства общественного продукта, производственных отношений и рабочей силы.

В условиях социализма удовлетворение рекреационных потребностей занимает высокий ранг в системе общественных предпочтений. Продолжительность свободного времени трудящихся и степень удовлетворения рекреационных потребностей зависят от уровня развития производительных сил, определяются содержанием основного экономического закона социализма.

Однако рекреационные потребности подобно всем другим потребностям могут быть удовлетворены в большей или меньшей степени. В этом суть различия между объемом потребления и общественными потребностями. Признание рекреационных потребностей как обязательных в воспроизводстве рабочей силы означает одновременно признание развития туризма как общественно необходимого социально-экономического явления.

В капиталистическом обществе процесс восстановления рабочей силы имеет стихийный характер, регулирующийся законом прибавочной стоимости, а не целенаправленной деятельностью общества. Более того, обеспечение нормальных условий расширенного воспроизводства рабочей силы наталкивается на сопротивление буржуазии, преодоление которого — одно из очевидных проявлений классовых противоречий. Соотношение между временем трудовой и рекреационной деятельности — один из итогов борьбы капиталистов и рабочего класса. Однако это соотношение далеко не оптимально. Хотя развитие производительных сил ведет к расширению границ свободного времени, тем не менее трудящиеся, несмотря на сокращение продолжительности рабочего дня, в условиях эксплуататорского роста интенсификации труда ощущают еще большую физическую и нервную усталость, чем прежде.

Удовлетворение рекреационных потребностей является тем не менее обязательным элементом потребления как при социализме, так и при капитализме. Туризм же стал важнейшей формой решения этой задачи.

Кроме общих закономерностей процесса личного потребления, характерных для всей совокупности товаров и услуг, туризм имеет свои особенности в потреблении. Эти особенности обуславливают и специфику организации обслуживания. С момента начала путешествия и до его завершения осуществляется туристское обслуживание. Решающей предпосылкой формирования структуры потребления является то, что туристы проводят свободное время не в месте постоянного проживания.

Это предполагает удовлетворение совокупности обязательных, специфических и дополнительных потребностей. Услуги транспорта, гостиничного хозяйства и предприятий питания обязательны для осуществления рекреационной деятельности туриста. Транспорт обеспечивает материальное перемещение в пространстве. Услуги гостиничного хозяйства и питания создают условия нормальной жизнедеятельности человека в путешествии. Однако потребление обязательных услуг лишь предпосылка в удовлетворении специфических туристских потребностей во впечатлениях, курортном обслуживании и развлечениях. Кроме того, турист удовлетворяет и дополнительные потребности, например в сувенирах и услугах службы быта. Классической триадой туризма принято считать транспорт плюс приют плюс развлечения. Обслуживание в этом аспекте остается главным в деятельности туристских организаций. Поэтому, рассматривая проблемы обслуживания в туризме, авторы книги сосредоточивают свое внимание на транспорте (М.Нешков — раздел 6 "Транспорт и развитие международного туризма"), гостиничном хозяйстве (Е.Атанасова — раздел 4 "Обслуживание в гостиницах"), общественном питании (Х.Хаджиниколов — раздел 5 "Обслуживание туристов в предприятиях общественного питания").

Формы организации обслуживания туристов обусловлены особенностями его потребления. В отличие от товара, который только тогда готов к потреблению, когда он закончит передвижение из пункта производства к месту потребления, туристские услуги и товары могут быть потреблены, если потребитель доставлен в место их производства.

Для организации обслуживания важно, каким транспортным средством путешествует турист. Иностранцы, побывавшие в 1980 г. в НРБ, пользовались различными видами транспорта. Так, 11,8% из них прибыли железнодорожным транспортом, 14,6% — воздушным, 0,6% — водным, а остальные 73% — в основном автомобильным транспортом. Выбор транспорта туристом определяется в значительной степени удаленностью страны постоянного проживания от района отдыха.

В разделе 6 М.Нешков подробным образом рассматривает различные аспекты взаимовлияния транспорта и туризма. Развитие транспорта и туризма — взаимосвязанный процесс. Для изучения связей туризма и транспорта необходимо учитывать роль туризма в загрузке различных видов общественного транспорта, а также значительную роль транспорта в вовлечении в хозяйственный оборот новых районов для туристских путешествий, сезонные колебания в туристских потоках, колебания в концентрации путешественников по районам, зависящие как

от экономических, так и от психологических факторов. Изучение системы "туризм — транспорт" основывается на модели, охватывающей весь комплекс составляющих туризма. При этом следует учитывать, что новые средства транспорта порождают и новые формы туризма.

М.Нешков предлагает выделение в транспортной системе особого подразделения — специализированного туристского транспорта. В настоящее время для условий Болгарии речь идет только об автотранспорте. Автор считает, что при определении сущности специализированного туристского транспорта нужно иметь в виду следующее: во-первых, что он представляет собой особый вид пассажирского транспорта; во-вторых, что этот вид пассажирского транспорта предназначен для осуществления специфической транспортной деятельности, связанной исключительно с удовлетворением туристских потребностей.

В зависимости от транспортных средств, используемых туристом, имеет специфику и его обслуживание.

Для туристов, приезжающих на собственных машинах, необходимо организовать сеть кемпингов и мотелей, станций технического обслуживания, бензоколонок. При этом размещение звеньев обслуживания автотуристов должно соответствовать направлениям туристских потоков. Для путешествующих в собственных автомобилях характерно участие в индивидуальном неорганизованном туризме. При индивидуальном неорганизованном туризме путешествующие, как правило, самостоятельно принимают решения о пунктах, которые хотят посетить, где и как расположиться на ночлег, питаться, развлекаться, а также о продолжительности путешествий и остановок в туристских пунктах. Если индивидуальный турист предварительно договаривается с туристской организацией о местах и сроках остановок, условиях ночлега и питания, то речь идет об индивидуальном организованном туризме. Иными словами, путешествие, регламент которого не согласован с туристской организацией, принято называть неорганизованным.

В отличие от индивидуального туриста, путешествующего в одиночку или небольшой группой — с семьей или друзьями, коллективный (групповой) туризм развивается прежде всего как организованный. Обслуживание группового или индивидуального, организованного или неорганизованного туризма имеет весьма существенные особенности. О них подробно говорится в настоящей книге. Важнейшим лицом, организующим групповой организованный туризм, является гид-переводчик, или в болгарской терминологии экскурсовод. Принципам и особенностям его деятельности, путям повышения качества обслуживания