

Турист как потребитель турпродукта

- Имеется множество определений туриста, отражающих направленность нормативного акта и определенные экономические интересы государства *по* принадлежности.
- Собственно над этим определением специалисты трудятся более 50 лет. Первые определения туриста были сформулированы в 1937 г. специальным Комитетом экспертов *по* вопросам статистики Лиги Наций.
- **Туристом** рекомендовано считать лицо, которому присущи **следующие признаки**: передвижение, временное пребывание в определенном месте, отсутствие связи с трудом и заработком.



- Детальный *анализ* определений понятия "турист" проводил

Д. Фрехтлинг. В результате он выявил четыре основных критерия, используемых во всех формулировках понятия "турист":

- цель поездки;
- тип используемого транспортного средства; продолжительность пребывания;
- преодоленное *расстояние*.

Общепризнано, что первые два критерия несущественны для практических сравнительных определений, и все внимание сконцентрировалось на последних двух.



- **Продолжительность пребывания** - принципиальная составляющая определения ООН, в соответствии с которым нужно, чтобы турист находился в месте посещения больше 24 часов, но меньше 12 месяцев. Некоторые определения ориентируются, прежде всего, на критерий расстояния.
- Например, Национальная комиссия оценки туристических ресурсов США определяет **туриста** как "человека, который отдалается от своего дома на *расстояние* более 50 миль (в одну сторону) в деловых, развлекательных, личных или любых других целях, за исключением пути к месту работы". Бюро переписи США использует то же *определение*, увеличив минимальное *расстояние* до 100 миль.



- **Э. Коэн** выявил шесть основных измерений, содержательно описывающих термин "турист" в различных исследованиях:
 - **постоянство,**
 - **добровольность,**
 - **направление,**
 - **расстояние,**
 - **Периодичность**
 - **цель.**
- Сам же он определил туриста как временного путешественника, путешествующего *по* собственной воле ради удовольствия от новизны и приобретающего *опыт* в ходе относительно длительной поездки, предполагающей возвращение в исходную точку. Это **определение имеет недостатки** - в нем нет временных и пространственных границ.
- С целью решения поставленных задач на Конференции ООН по международному туризму и путешествиям, состоявшейся в Риме в 1963 г, были рассмотрены вопросы туристских дефиниций и предложено использовать термины "посетители", "туристы" (ночующие посетители) и "экскурсанты" (однодневные не ночующие посетители).
- Было принято следующее *определение* понятия "**турист**": "Человек, прибывший в страну, в которой он постоянно не живет и не занимается оплачиваемой профессиональной деятельностью, с целью проведения свободного времени ради лечения, развлечения, образования, отдыха, религии, спорта, по семейным или деловым обстоятельствам".

- При этом под **посетителем** понимается любое лицо, путешествующее в какое-либо *место*, находящееся за пределами его обычной среды, на срок, не превышающий 12 месяцев подряд, главная цель поездки которого не занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте. На Конференции ООН было рекомендовано использовать это *определение* для статистических целей. Понятие "посетитель" включает в себя туристов и экскурсантов.
- Принятое международными организациями понятие "турист" отличается от понятия "экскурсант": турист проводит вне своего постоянного места жительства более суток, экскурсант - менее суток.
- **Например**, согласно ЮНВТО, турист - временный посетитель, т. е. лицо, которое находится в стране, не являющейся страной его местожительства, с любой целью, кроме осуществления оплачиваемой деятельности. Основные цели - учеба, лечение, транзит. Таким образом, турист - человек, который находится вне постоянного места жительства не менее 24 часов и не более года.



- В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к категории туристов относятся также члены экипажей иностранных воздушных и морских судов, проводящие не менее одной ночевки в средствах размещения страны пребывания.
- К категории экскурсантов относятся проживающие на борту судна пассажиры морских и речных круизов, члены экипажей иностранных воздушных и морских судов, находящиеся в стране временного пребывания не более одного дня, а также транзитные однодневные посетители. На [рисунке](#) приводится классификация путешествующих лиц согласно ЮНВТО.



- Распространяя эти определения на отечественный туризм, **туристом** следует считать потребителя тура, туристского продукта или туристских услуг - временного посетителя местности, населенного пункта, территории или страны, независимо от его гражданства, национальности, пола, языка и религии, пребывающего в данной местности не менее 24 часов, но не более 6 месяцев в течение календарного года или находящегося вне места своего проживания в пределах своей страны и осуществляющего по меньшей мере одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения, путешествующего ради удовольствия или с познавательными, лечебными, деловыми целями и не занимающегося при этом деятельностью в месте временного пребывания, оплачиваемой из местного источника.

Следует определить и категории путешественников, которые не считаются туристами и соответственно не учитываются статистикой. К ним относятся:

- лица, осуществляющие поездки в пределах привычной среды обитания;
- мигранты - граждане, меняющие место постоянного жительства на другое или покидающие место постоянного проживания на срок более года;
- лица без определенного места жительства - кочевники, бомжи;
- беженцы и вынужденные переселенцы;
- лица, которые путешествуют для занятия оплачиваемой деятельностью в месте временного пребывания;
- гастарбайтеры и жители приграничных районов - фронтальеры;
- представители дипломатических структур;
- военнослужащие, совершающие поездки с целью несения воинской службы, а также члены их семей;
- нелегальные эмигранты;
- заключенные, выдаваемые из определенных стран или регионов на родину;
- участники групповых поездок на туристских поездах, ночующие в вагонах;
- участники групповых поездок на автобусах, ночующие в их салонах;
- члены экипажей судов, поездов, ночующие в каюте или вагоне;
- члены экипажей воздушных судов, которые ночуют в месте посещения.

критерии, отличающие туристов от других категорий путешествующих лиц:

- поездки совершаются за пределы места постоянного проживания;
- время пребывания в месте туристского назначения составляет от 24 часов до года (полугода);
- четко выражен целевой компонент поездки;
- невозможность занятия в месте временного пребывания деятельностью, оплачиваемой из местного источника.

ОТ ТИПОВ туризма

Международный турист - посетитель, путешествующий в какую-либо страну, не являющуюся страной его обычного места жительства и находящуюся за пределами основной среды данного лица, на срок, не превышающий 12 месяцев, главной целью которого не служит занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте, и осуществляющий *по* меньшей мере одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемой стране.

Внутренний турист. С его определением дело обстоит гораздо сложнее. *По* сей день специалисты ЮНВТО не имеют единой точки зрения *по* данному вопросу. В некоторых странах пытаются дать свое *определение* внутреннего туриста. Так, Комиссия *по* национальным туристским ресурсам ЮНВТО определяет внутреннего туриста как человека, который покидает *место* своего постоянного проживания с целью посещения места, расположенного не ближе 50 миль (80,5 км) от места проживания. Это путешествие может иметь цели профессиональные, развлечения, личные, другие, исключая индивидуальные дневные перемещения к месту работы. Для местного туриста нет необходимости оставаться в пункте назначения более 24 часов, это означает, что он может остаться на ночь в пункте назначения или вернуться домой в тот же день.

- Н.И. Кабушкин и А.П. Дурович дают следующее *определение*:
"Внутренний турист - посетитель, постоянно проживающий в какой-либо стране, путешествующий в определенное *место*, находящееся в его стране, за пределами обычной среды данного лица, на срок, не превышающий 12 месяцев, главной целью которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте, и осуществляющий, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемом месте".



Всех туристов можно классифицировать *по* следующим признакам: в зависимости от их активности или от стиля жизни. Традиционно среди туристов *по* их активности во время отпуска выделяют шесть групп.

Любители приключений. Лишь немногие любители острых ощущений отправляются в странствие в одиночку и при этом подвергают себя действительно серьезному риску. К типу искателей приключений можно отнести таких туристов, которые ищут необычных впечатлений с определенной долей риска. Для них риск - возможность испытать себя.

Любители спортивного отдыха. В отличие от активно отдыхающих у туристов-спортсменов все внимание сконцентрировано на соревнованиях. Для них очень важен спорт - их хобби. Они не боятся физических нагрузок.

Любители удовольствий. Это тип очень предприимчивых туристов, которые во время отдыха заняты поиском разнообразных удовольствий и предпочитают светскую атмосферу. Применительно к ним чаще всего употребляются такие слова, как флирт, дальние расстояния.

Любители спокойного отдыха. Его представители отправляются в отпуск, чтобы освободиться от повседневных стрессов и отдохнуть в спокойной и приятной обстановке. Они боятся посторонних и большого скопления людей. Спокойно отдыхающих отпускников привлекают солнце, песок и море.

ОТДЫХАЮЩИЕ С ЦЕЛЬЮ ПОЗНАНИЯ, ИЗУЧЕНИЯ. Данный тип туристов заинтересован в повышении своего образовательного уровня, познании нового. Выделяются три подгруппы: Пр, П и Пд. Туристы типа Пр посещают места, описанные в путеводителях. Тип П уделяет внимание не столько признанным достопримечательностям, сколько поиску таких мест, где он может почувствовать их атмосферу. Для него на первый план выдвигаются чувства и настроения. Туристы типа Пд имеют ярко выраженные культурные и социально-научные интересы, их очень притягивает природа.

ЛЮБИТЕЛИ АКТИВНОГО ОТДЫХА. Эти туристы любят природу и создают активную нагрузку своему телу. Предпочитают размеренное движение и пребывание на свежем воздухе. Их отпуск можно совместить с лечением.

Классификация туристов на группы в зависимости от стиля их жизни

- Классификация туристов на группы в зависимости от стиля их жизни предполагает более углубленный подход к выделению типов, так как рассматривает человека и его поведение не изолированно, а в связи с его жизненной позицией, отношением к различным вещам и его желаниями.

При выделении групп туристов в зависимости от стиля их жизни в основу положен не какой-то отдельный критерий, а общее *отношение* человека к своей жизни.

Сделать это очень сложно, так как тенденции и экономическая ситуация в обществе подвержены сильным изменениям во времени.

В зависимости от стиля жизни выделяют четыре группы туристов:

любители наслаждений,

тенденциозные,

семейные

исключительно отдыхающие туристы.

При такой классификации следует иметь в виду, что выделенные группы постоянно изменяются, границы между ними очень расплывчаты.

*Любители
наслаждений.* Представители этой
группы предъявляют очень высокие
требования к качеству отдыха. Для них
путешествие - способ самовыражения.
От отдыха они хотят получить
удовольствие, позволить себе
некоторые слабости или дать себе
спортивную нагрузку.

*Всецело
отдыхающие.* Важнейшее
условие для туристов этого типа -
возможность отдохнуть. В эту
группу входят сравнительно
пассивные туристы, которые
проводят свой отпуск
традиционным способом:
довольствуются тишиной, долго
спят, любят вкусно и обильно
поесть, совершают короткие
прогулки или недалекие поездки.
Любители такого отдыха не любят
экспериментировать и во время
отпуска стараются сохранить свои

Семейные туристы. В эту группу входят
исключительно семьи с детьми.
Семейные туристы любят проводить свой
отпуск в кругу семьи, друзей,
родственников. Они отдыхают в
спокойной и удобной обстановке,
покупают услуги *по* выгодным ценам, не
любят, чтобы им мешали. Чаще всего
обслуживают себя сами.

Тенденциозные туристы. Для них отдых -
возможность найти и проявить себя
как *личность*. Это отдыхающие с высокими
требованиями, но в отличие от
"наслаждающихся жизнью" им не нужны
условия класса "люкс". Они ищут единения с
природой, тишины и возможности
психологической разгрузки, осознают
проблемы окружающей среды, интересуются
политикой и культурой намеченного для
посещения региона.

- **В зависимости от целей исследования** могут применяться различные **типологии туристов**. Наиболее распространенной является типология немецкого специалиста Г. Гана, который выделяет следующие типы туристов:
- **S-тип** (нем. *Sonne, Sand, See* - солнце, песчаный пляж, море). Типичный отпускник, предпочитающий *пассивный* отдых на морских курортах, спокойствие и комфорт; избегает суеты, но приветствует контакты с приятными людьми.
- **F-тип** (нем. *Ferne und Flirtorientierter Erlebnisur Lauber* - отпускник, предпочитающий поездки на дальние расстояния и флирт). Этому типу свойственна тяга к беспрестанной смене лиц, событий, впечатлений. Он будет проводить свой отпуск только там, где что-то происходит, так как медленное "прожаривание" на пляже в кругу семьи или в одиночку не для него. Кредо такого туриста - общество, удовольствие, смена впечатлений.
- **W-1-тип** (нем. *Wald und Wanderorientiert* - любитель лесных прогулок и походов). Отпускник, предпочитающий *активный* отдых, пешие походы и т. п. Его кредо - физическая *активность* на свежем воздухе независимо от погоды. На отдыхе он стремится к поддержанию хорошей физической формы, но профессионально спортом не занимается.
- **W-2-тип** - скорее спортсмен, чем любитель. Выдерживает длительные и большие, вплоть до экстремальных, нагрузки. При выборе тура доминируют критерии условий для занятий любимым делом. Такие *критерии выбора*, как "ландшафт, культура, история", вторичны (например, летчик-любитель, страстный альпинист и т. д.).
- **A-тип** (нем. *Abentener* - приключение). Любитель приключений. Риск, новые ощущения, *испытание* своих сил в неожиданных ситуациях, опасность - вот то, что определяет выбор цели путешествия у данного типа туриста.
- **B-тип** (нем. *Bildung und Besichtigung* - образование и осмотр достопримечательностей). Любознательные туристы, подразделяются на три подгруппы:
 - "эксперты", "коллекционирующие" посещаемые ими достопримечательности;
 - "эмоциональные" любители культуры и природы;
 - "специалисты", углубляющие свои знания в определенных областях культуры, истории, искусства и т. д.

Цели и мотивация туристов

Рассмотрим теперь побудительные мотивы туризма, привлекающие иностранных туристов. К главным мотивам эксперты относят:

- изучение и знакомство с новой культурой и образом жизни, едой и обычаями;
- знакомство с развлечениями, ночной жизнью, возможность посетить хорошие рестораны, дискотеки и другие увеселительные заведения;
- возможность побыть немного в другом образе жизни, покутить, потратить свободно деньги, которые копились длительный период, хоть немного почувствовать себя человеком более высокого уровня;
 - смена общей обстановки, снятие стресса, отдых;
 - посещение театров, представлений, фестивалей, карнавалов;
 - встречи с новыми интересными людьми;
 - изучение условий для потенциального бизнеса в данной стране;
 - шопинг-цели, приобретение сувениров и подарков;
 - отдых на море, спорт; зимний спорт и отдых;
 - лечение, оздоровительные цели;
 - религиозные цели, паломничество;
 - встречи с родственниками и друзьями.

Удовольствие и отдых - естественные потребности человека, позволяющие ему восстановить физические и душевные силы, снять стрессы, накопившиеся за время рутинной работы на протяжении длительного периода. Обычно отдых у нормально работающих людей бывает ежегодно от одной до пяти недель.

- Вторыми по значимости определяются **оздоровительные и лечебные цели**: посещение курортов, санаториев, лечебно-оздоровительных учреждений, поездки оздоровительного характера, пребывание на лечебных водах, прочие виды лечения.

Далее следуют **профессионально-деловые цели**: сюда относятся командированные специалисты, **например**, направляемые на монтаж и установку оборудования; участвующие в работе заседаний, совещаний, конференций, конгрессов и съездов, торговых ярмарок и выставок;

- поощрительные поездки работников предприятий (инсентив-туризм);
- выступления с лекциями и концертами;
- подготовка программ туристских поездок (рекламные туры);
- заключение договоров на *размещение* и транспорт;
- работа в качестве гидов и других должностях в сфере туризма; участие в профессиональных спортивных мероприятиях;
- оплачиваемое обучение, образование исследовательская *деятельность*.



В.А. Квартальнов, развивая *представление* о программном туризме, выделяет восемь основных групп мотивов, которые служат основой для разработки программ туристского обслуживания и выделения важнейших направлений туризма.

- ***Забота о сохранении здоровья.*** В этой группе программ предусмотрены туры с лечением, массажем и другими процедурами для семей, инвалидов, некурящих или бросающих курить, туры с оздоровительными видами спорта (плаванием, аэробикой, лечебной гимнастикой и др.).
- ***Занятия спортом как средство психологической разрядки и повышения жизненной активности.*** Сюда входят туры, позволяющие заниматься в период отпуска такими видами спорта, которыми большинство людей не имеют возможности заниматься регулярно в течение года. Это - горные лыжи, теннис, гольф, планерный, конный, парусный спорт, серфинг, виндсерфинг, подводное плавание, сплав на байдарках и катамаранах.
- ***Обучение.*** Здесь можно выделить, прежде всего, изучение иностранных языков и разговорную практику, предусматривающие ежедневные занятия, а также другие виды рекреационных занятий. Кроме того, сюда входят обучение различным видам спорта и профессиональные программы обучения (*менеджмент, маркетинг, экономика* и др.). Небольшую группу составляют обучающие туры *по* интересам (кулинария, экология, астрономия).

- **Возможность для самовыражения и самоутверждения.** Эта группа включает так называемые приключенческие туры: высококатегорийные туристские походы, кругосветное путешествие на теплоходе, африканское сафари, охота на верблюдах и мотонартах, покорение горных вершин, подводная охота и различные экспедиции.
- **Возможность заняться любимым делом (хобби) в среде единомышленников.** Существуют специальные туры для автолюбителей, "фанатов" и спортивных болельщиков на спортивные соревнования, чемпионаты и олимпиады, паломников, коллекционеров и любителей, гурманов и др.
- **Решение деловых проблем.** Сюда относятся так называемые деловые, конгресс-туры, бизнес-поездки, научные туры. Туристская фирма обеспечивает культурную и туристско-экскурсионную программу конгрессов, организует деловые поездки с посещением интересующих клиентов мест и предоставлением соответствующих услуг (транспорта, размещения, питания, конгрессного обслуживания и др.).
- **Развлечение и потребность в общении с другими людьми.** Это в основном путешествия в праздничные дни с развлекательно-познавательной программой.
- **Удовлетворение любопытства и повышение культурного уровня.** Такие задачи решаются во всех названных выше турах. Но основную роль они играют в познавательных турах по городам, столицам, историческим и культурным центрам. В театральных турах - по знаменитым театрам оперы и балета, концертным залам. В литературных - по местам жизни и деятельности известных писателей, действия героев литературных произведений и др.



Права и обязанности туриста

имеет право:

- на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну или место временного пребывания и нахождения там; об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; состоянии окружающей природной среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора, розничной купли-продажи туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти и местного самоуправления страны или места временного пребывания в получении правовой и иных видов помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи.

Права и обязанности туриста

обязан:

- соблюдать законодательство страны или места временного пребывания, уважать местные: обычаи, традиции, социальное устройство, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране или месте временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну или место временного пребывания, выезда из страны или места временного пребывания и нахождения там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности и безопасности своего имущества.



Свободы туриста

- **Свобода передвижения** - важнейший фактор, определяющий туризм. Она необходима для участия в путешествиях, гармоничного развития туризма и индивидуального совершенствования. Государства в национальном законодательстве должны учитывать необходимость упрощения и облегчения туристских формальностей (таможенных, валютных, санитарных, полицейских, паспортно-визовых) как важное условие для интенсификации туристских потоков.
- В части предоставления прав и свобод и получения услуг турист не имеет ограничений и дискриминации *по национальности и расовым признакам*. По всем международным нормам туризм - явление общечеловеческое, и никто не может быть ограничен в возможности осуществления туризма.
- Принцип первый и незыблемый для индустрии гостеприимства в цивилизованном сообществе: для целей туризма турист интернационален. Это положение закреплено во всех международных конвенциях *по туризму*.
- В отношении туризма дифференциация людей *по половому признаку* не служит поводом для дискриминации - мужчины и женщины равны. Но на практике все совсем не так. Ряд стран ограничивают или достаточно жестко регулируют въезд одиноких молодых женщин *по иммиграционным нормам*, этот же порядок распространяется на туристов. Учет половых признаков прежде всего имеет *место* при размещении туристов. Согласно общепринятым нормам, за исключением супругов и семей, а также индивидуумов, высказавших особое пожелание, туристов размещают *по признаку пола*.

- **По косвенным признакам возраст** также может быть препятствием для туристской поездки, особенно, если властями страны установлено требование наличия медицинской страховки с достаточно высоким лимитом покрытия. Обычно лица старше 70 лет не подлежат медицинскому страхованию или такая страховка стоит очень дорого. Для целей туризма и статистики выделяют следующие возрастные категории: 0-2 года - инфант (грудной ребенок); 3-12 лет - ребенок; 14-18 лет - школьник; 18-25 лет - молодежь; 18-28 лет - студенты; 26-44 - взрослые; 45-64 - старшие взрослые; 65 лет и старше - пенсионеры (третий возраст).
- **Принадлежность к какой-либо религиозной конфессии** не может служить препятствием для туризма. Турист должен быть знаком с местными законами и обычаями и уважать их. По международным нормам турист имеет право на беспрепятственное совершение религиозных обрядов и молитв, однако если это не мешает другим туристам и не нарушает местные обычаи и правила пребывания в отеле и других общественных местах.
- **Знание местного языка** - частное дело туриста. Никто не обязывает его изучать и знать. В состав туристских услуг при необходимости должны быть включены услуги гида-переводчика, если это необходимо, а также сопровождающий туристскую группу (турлидер, руководитель группы, гид-переводчик), который обязан улаживать возникающие проблемы с представителями местных властей.



- **Контроль:** Изучить потребности и мотивы туристов, проживающих на территории (на примере конкретного региона).