

УДК 379.85=338.48  
ББК 77.04/65.433  
К73

Главный редактор  
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора  
д-р псих. н., проф., акад. РАО *С.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:  
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-корр. РАО  
*В.А. Болотов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.А. Деркач*; д-р псих. н., проф.,  
акад. РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *И.В. Дубровина*; д-р псих. н.,  
проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол. н., проф., акад. РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н.,  
проф., акад. РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р физ.-мат. н., проф., акад. РАО *В.Л. Матросов*;  
д-р пед. н., проф., акад. РАО *Н.Д. Никандров*; д-р псих. н., проф., акад. РАО  
*В.В. Рубцов*; д-р пед. н., проф., акад. РАО *М.В. Рыжаков*; д-р ист. н., проф. *Э.В. Сайко*

Рецензенты:  
*Г.М. Дехтярь*, д-р экономических наук, канд. пед. наук, гранд-доктор философии,  
действительный член национальной академии туризма, заведующий кафедрой  
социально-культурного сервиса и туризма Академии туризма и гостиничного бизнеса  
Гуманитарного университета Натальи Нестеровой;  
*Д.В. Смирнов*, ученый секретарь Института технологии туризма, канд. пед. наук, доцент.

**Котанс А.Я.**

К73 Технология социально- культурного сервиса и туризма  
[Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Я. Котанс. — 2-изд.,  
стер. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 384 с.

ISBN 978-5-9765-0803-3

Учебное пособие содержит материал, необходимый для изучения дисципли-  
ны «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма», рассматри-  
вает современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме,  
задачи технологического оснащения предприятий и учреждений социально-  
культурного сервиса и туризма, направления технического прогресса в  
социально-культурном сервисе и туризме.

Для студентов вузов специальности 230500 «Социально-культурный  
сер-вис и туризм», преподавателей, работников туристской индустрии.

УДК 379.85=338.48  
ББК 77.04/65.433

ISBN 978-5-9765-0803-3

© Котанс А.Я., 2010  
© Издательство «ФЛИНТА», 2014

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	6
<b>1. Социально-культурная сфера и туризм .....</b>	<b>9</b>
1.1. Классификация организаций социально-культурной сферы .....	11
1.2. Технология финансовых механизмов деятельности организаций социально-культурной сферы .....	18
1.3. Информационные технологии в социально-культурной сфере и туризме .....	20
1.4. Основные технологические факторы развития современного туристского рынка .....	32
<b>2. Технология работы гостиничных предприятий .....</b>	<b>39</b>
2.1. Организационная структура гостиницы .....	39
2.2. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице .....	46
2.2.1. Бронирование. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование .....	46
2.2.2. Заезд, регистрация и размещение клиентов .....	55
2.2.3. Обслуживание гостей во время проживания .....	71
2.2.4. Выезд гостя, процедура выписки .....	84
2.3. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах .....	87
2.4. Электронные системы контроля доступа .....	89
<b>3. Технология туроперейтинга .....</b>	<b>94</b>
3.1. Виды туроперейтинга и туроператоров .....	96
3.2. Схемы сотрудничества туроператора с иностранными партнерами при организации туров .....	103
3.3. Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных meet-компаний .....	110
3.4. Схемы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий .....	112

3.5. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний .....	120
3.6. Технология работы с железными дорогами при организации туров .....	133
3.7. Технология организации круизов .....	138
3.8. Услуги автотранспортных хозяйств при организации выездных туров .....	143
3.9. Технология экскурсионного обслуживания .....	149
<b>4. Технологии анимации .....</b>	<b>164</b>
4.1. Сущность анимации в туризме и социально-культурной сфере ....	164
4.2. Туристская анимация .....	168
4.3. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации .....	173
4.4. Анимация в индустрии развлечений .....	177
4.5. Технология проведения массовых мероприятий .....	178
<b>5. Техника и технология рекламы в туризме и социально-культурной сфере .....</b>	<b>185</b>
5.1. Сущность и стратегия рекламной деятельности .....	185
5.2. Виды рекламы .....	203
5.3. Технология выставочных мероприятий .....	220
5.4. Технология участия туристской фирмы в работе выставки .....	224
<b>6. Технология обеспечения безопасности в туризме .....</b>	<b>238</b>
6.1. Безопасность предприятий туристской индустрии .....	240
6.2. Природные факторы, влияющие на безопасность .....	248
6.3. Общая характеристика техногенных аварий и катастроф .....	261
6.4. Медицинские аспекты безопасности .....	271
6.5. Социальная безопасность .....	281
6.6. Технологии снижения риска в условиях похода .....	294
<b>Приложения .....</b>	<b>302</b>
Приложение 1. Аптечка туриста: первая помощь .....	302
Приложение 2. О порядке перевозки детей автобусами .....	303
Приложение 3. Агентское соглашение о продаже перевозок .....	307
Приложение 4. Договор на автотранспортное обслуживание .....	317

Приложение 5. Договор между гостиницей и турфирмой .....	321
Приложение 6. Технологическая карта туристского маршрута и методические рекомендации по ее заполнению .....	326
Приложение 7. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов .....	332
Приложение 8. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц .....	344
Приложение 9. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов .....	365
<b>Библиография .....</b>	<b>383</b>