

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/40878>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Туризм

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1 Особенности удовлетворения потребностей в сфере экологического туризма

5

1.1 Сущность и принципы функционирования экологического туризма 5

1.2 Принципы и цели экологического туризма 11

1.3 Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений в сфере экологического туризма

13

2 Анализ деятельности ООО «Пегас» 18

2.1 Общая характеристика туристского предприятия 18

2.2 Выявление и анализ запросов потребителей в ООО «Пегас» 21

3 Рекомендации по удовлетворению запросов потребителей в ООО «Пегас»

33

Заключение 37

Список использованной источников 39

ВВЕДЕНИЕ

Развитие туризма на территории Ленинградской области может выступить в качестве катализатора социально-экономического развития муниципальных районов и городских округов Ленинградской области. Для отдельных территорий развитие туристско-рекреационного комплекса может стать одним из путей повышения качества жизни, активизации инвестиционной и предпринимательской деятельности, привлечения ресурсов и способствовать эффективному использованию имеющегося природного и трудового потенциала. Важным фактором является и то, что, оказывая мультипликативное воздействие и выступая катализатором социально-экономического развития, туристская индустрия в отличие от многих других отраслей не приводит к истощению природных ресурсов.

Разнообразие ландшафтов позволяет развивать множество видов туризма. Наиболее активно развиваются следующие виды туризма: экологический, спортивный, горнолыжный, рыболовный и охотничий.

3

1 ОСОБЕННОСТИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ В СФЕРЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА.

1.1 СУЩНОСТЬ И ПРИНЦИПЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА

Зарождению экологического туризма способствовали определенные факторы. Глобализация и экономический рост привели к увеличению мегаполисов, населения которых, устав от шума и суеты, устремились в уголки тихих природных ландшафтов. Началось развитие массового неконтролируемого туризма. Возник дисбаланс между путешествующими туристами и природой. Это привело к негативным последствиям, природные ресурсы истощались, нанесен большой вред экологии. Назрела острая необходимость создания организованного туризма с рациональным использованием природных ресурсов.

Понятие «экологический туризм» - прежде всего ответственность человека за сохранение природы, ее защиты и бережного отношения к ней. Экологи считают: «Экологический туризм - разновидность природного туризма, основной целью которого является экологическое просвещение туристов при условии минимального воздействия на природные комплексы». По определению Международного союза охраны природы, понятие экологический туризм определяется, как путешествие по заповедным и природным территориям с целью созерцания и изучения природных ландшафтов, растительного и животного мира, культурных достопримечательностей. При этом каждая туристическая фирма несет ответственность за

сохранение природы, оказывает мягкое воздействие на окружающую среду, так как нет таких видов туризма, которые бы не наносили ущерб природе, а также привлекает местное население в социально-экономическую деятельность. Экологический туризм, характеризуется следующим образом: «посещение уникальных природных территорий, мало затронутых хозяйственной деятельностью, сохранивших традиционный уклад жизни местного населения; повышение уровня экологической культуры всех участников туристского процесса и повышение жизненного уровня местного населения, соблюдение природоохранных норм и технологий при реализации экологических туров и программ Экологический туризм -это один из видов рекреационного туризма. Однозначного мнения нет, так как и экологический и рекреационный туризм в своем развитии используют природные ресурсы. Таким образом, само понятие экологический туризм включает в себя все формы природного туризма, где туристы приобщаются к природе, наблюдают за ней. Экологический туризм, сравнительно новое туристское направление, имеющее свои определенные цели и задачи.

Основные цели экологического туризма заключаются в следующем:

взаимосвязь человека с природой;

экологическое образование;

ответственность человека за сохранение природы;

соблюдение этических норм поведения, находясь на отдыхе;

обеспечение полноценным отдыхом туристов в условиях естественной природной среды;

Восстановление здоровья человека, используя лечебные воды и грязи.

К числу задач следует отнести:

1) приобщение и стимулирование общения туристов с природой более организованным способом путешествий, создавая маршруты, туры и т.д.;

4

2) бережное отношение к природе, взаимосвязь экологического туризма с природными ресурсами;

3) развитие социально-экономической базы не должно негативно сказываться на природе;

4) отдых и развлечение туристов сочетать с экологическим просвещением и формировать у туриста такого понятия, как взаимосвязь человека с природой;

5) уважение культуры и быта местного населения, заботясь о их сохранении;

6) развитие экологического туризма должно быть экономически эффективным;

7) экологический туризм должен занимать достойное место в туристической индустрии.

Итак, исходя из поставленных целей и задач, можно выделить главные принципы экологического туризма и их особенности. Они характеризуются следующим образом:

экологический туризм должен развиваться не только во благо человека, но и во благо природы;

способствовать устойчивому развитию природных ресурсов;

минимизировать негативное воздействие на окружающую среду;

способствовать устойчивому экономическому развитию регионов;

бережно относиться к местной культурно-социальной среде.

1.2 ПРИНЦИПЫ И ЦЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА

Принципы экологического туризма основаны на стремлении человечества достичь устойчивого развития территорий, сохранить био- и социокультурное разнообразие.

К основным принципам экологического туризма относятся:

посещение хорошо сохранившихся природных территорий;

неистощающее, устойчивое использование природных ресурсов, сохранение природного, социального и культурного разнообразия;

соблюдение определенных (довольно жестких) правил поведения;

меньшая, чем при обычных видах туризма, интенсивность использования природных ресурсов;

экологическое просвещение туристов, их участие в местных культурных и природопользовательских действиях;

тщательное планирование экологических туров, комплексный подход к их разработке и проведению;

интеграция экотуризма в планы регионального развития территорий;

участие местного населения в развитии туризма и получение им финансовых и прочих преимуществ от этой деятельности;

экологическое обучение персонала, занятого в сфере экологического туризма.

5

1.3 МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ И ОЦЕНКИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ЗАПРОСОВ И ПРЕДПОЧТЕНИЙ В СФЕРЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА

Экологический туризм и само его развитие немыслимо без использования природных ресурсов.

Весь комплекс природных ресурсов включает в себя: природно-климатические факторы, такие как флора и фауна, рельеф, водные объекты, уникальные природные ландшафты, историкокультурные достопримечательности, находящиеся в той или иной природной среде и непосредственно взаимосвязаны с этой средой. Такими ресурсами могут быть уникальные геологические и археологические памятники, материально-духовная культура жителей региона.

Природные ресурсы подразделяются на следующие классы:

природные, включающие в себя заповедники, природные ландшафты и другие, особо охраняемые природные территории;

природно-антропогенные - ландшафтные парки, скверы и т.д.;

уникальные, сюда входят памятники природы.

Для развития экологического туризма к природным ресурсам предъявляются определенные требования:

1) доступность и информированность;

2) комплексность объектов, что благоприятно сказывается на их развитии;

3) привлекательность, экзотичность и уникальность объектов;

4) географическое положение объекта, природа ландшафтов, история и культура;

5) безопасность и сохранность объекта;

6) происхождение объектов, так как среди природных ресурсов туризма выделяют:

первозданные объекты, находящиеся в естественном состоянии, благоустроенные и искусственно созданные.

Для развития туристской деятельности важны также свойства и характеристика природных ресурсов. Основными их свойствами является: привлекательность и доступность; пейзажная характеристика ландшафта; зрелищность и степень изученности. Важны свойства и социальнодемографического характера; потенциальный запас и способ использования. По мнению известного ученого Пирожника И.Н., важнейшими характеристиками туристских ресурсов является:

объем запасов: площадь туристских территорий; источники минеральных вод;

экскурсионный потенциал;

площадь распространения ресурсов: размеры водоносных горизонтов, пляжей, лесистость и водные ресурсы территории и т.д.;

период возможной эксплуатации различных туристических объектов, зависящих от климатического и сезонного периода;

территориальная неподвижность большинства видов ресурсов, обуславливающая тяготение туристкой инфраструктуры к местам их концентрации;

низкая капиталоемкость и невысокая стоимость эксплуатационных затрат, что позволяет быстро получить социальный и экономический эффект;

6

возможность многократного использования при соблюдении норм рационального природопользования.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ПЕГАС»

2.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Туристская фирма «Пегас Туристик» основана в 1994 году и является обществом с ограниченной ответственностью. В состав «Пегас Туристик» входит более 42 офисов региональных представительств на территории России и выше 700 фирменных. Помимо России «Пегас Туристик» представлен на Украине, в Белоруссии и Грузии. Компания имеет собственные принимающие офисы в странах: Турция, Египет, Таиланд, Китай, ОАЭ и Израиль.

Туроператор «Пегас Туристик» является аккредитованным агентом IATA и в качестве дополнительного сервиса услуг реализует авиабилеты на регулярные и чартерные, внутренние и

международные авиарейсы.

Международный туристический оператор «Пегас Туристик», на протяжении десятилетий занимает лидирующие позиции по отправке туристов на отдых и организации туров с прямым вылетом из близлежащих регионов в страны Азии, Европы и Карибского архипелага. За время успешной и плодотворной работы, туроператор зарекомендовал себя как надежный и профессиональный партнер по организации туров за границу. Динамика развития деятельности «Пегас Туристик» не стоит на месте, компания ежегодно организует новые туристические направления, расширяет концепции дополнительных услуг и услуги сервиса на туристическом рынке.

«Пегас Туристик» на сегодняшний день имеет обширный ряд туристских направлений: Турция, Египет, Тайланд, Кипр, Испания, Греция, Тунис, ОАЭ, Израиль, Кения, Андорра, Италия, Марокко, а также экзотические страны Юго-Восточной Азии и Карибского бассейна - Вьетнам, Китай, Индия, Индонезия, Мексика, Доминикана, Куба, Мальдивы, Маврикий и др.

Любой тур от туроператора «Пегас Туристик» за границей обслуживается встречающей стороной. Профессиональный коллектив сотрудников и руководство компаний, обеспечивают высокий уровень сервиса по прилету, на маршруте до отеля, при размещении туристов в отелях и во время экскурсий. Дирекция компании «Пегас Туристик» уделяет немалое внимание не только сервису, но и надежности транспорта обслуживающего отдыхающих на протяжении всего тура, это комфортабельные, современные и безопасные автобусы на трансфере, проверенные временем партнеры в лице авиакомпаний и надежные самолеты.

Профильная деятельность туроператора «Пегас Туристик» ориентирована на массовый туризм. «Пегас Туристик» с первых лет своей деятельности доказал профессионализм, четкость и стабильность своей работы с массовым потоком туристов. Возможности отдыха, во время тура с «Пегас Туристик», имеют широкое разнообразие ассортимента дополнительных услуг, в том числе услуги индивидуально трансфера, концепция для отдыха с детьми, VIP туры, SPA туры, организация выездных семинаров и конференций и много другое.

2.2. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ООО «ПЕГАС»

Одним из организаторов экотуров в Санкт-Петербурге и Ленинградской области является ООО «Пегас СПб». Обращаясь в туристическое агентство ООО «Пегас СПб», клиенту объясняют, какие именно услуги он приобретает и как ими можно воспользоваться, также гарантии и обязательства со стороны агентства.

7

ООО «Пегас СПб» имеет факс, телефонные линии, ксерокс, компьютеры, кондиционер, принтеры, подключение к локальной сети Internet. Для удобства работы сотрудников в наличии есть основные канцелярские принадлежности, которые облегчают вопросы, связанные с работой (с бумагами), составлением различных документов и оформлением договоров.

Основными направлениями деятельности турфирмы ООО «Пегас СПб» являются:

- 1) комплексная деятельность по организации путешествий за рубеж и по России с различными целями, при этом учитываются интересы, увеличения и пожелания клиента
- 2) организация экскурсионных, туристических, санаторно-курортных, индивидуальных туров, деловых поездок, корпоративный отдых или семейный, а также шоп-туры;
- 3) оформление загранпаспортов и виз;
- 4) продажа авиа и ж/д билетов;
- 5) молодежный отдых;
- 6) туры выходного дня;
- 7) отдых за рубежом и в России;
- 8) автобусные туры по Европе.

3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ЗАПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ООО «ПЕГАС»

Важнейшим этапом в деятельности любой турфирмы является разработка нового туристского продукта и его продвижение на рынок. В условиях же, когда массово региональные туристско-рекреационные программы находятся еще на стадии формирования, туристической компания необходимо ориентироваться на межрегиональный туризм, способный привлечь туристов в регион.

Разработка туристского продукта и формирование туров, предоставление основных и дополнительных услуг составляют технологию приема туристского обслуживания, то есть производство конкретного туристского продукта, предназначенного для удовлетворения

потребности в туристской услуге. Разработка туристского продукта и формирование туров осуществляется туроператором.

Развитие туризма базируется на объектах культурного наследия как природного, так и искусственного происхождения. Вместе с тем оно зависит от развития транспортной и сервисной инфраструктуры. Связь объектов и систем обслуживания с социально-культурными и коммунально-бытовыми объектами поселений, городских округов очевидна. Эта связь определяет возможности экологически безопасного и экономически эффективного социальноэкономического развития административно-территориальных образований, обеспечивающего последовательный рост доходов во всех прямо или косвенно зависимых от туризма отраслей хозяйства.

Разные виды туризма определяют свои объемы услуг. Они зависят от количества объектов туристского интереса и их связности в системы, которые могут быть задействованы в качестве туристского маршрута. При этом в туристский маршрут могут быть собраны объекты разного содержания. Чем разнообразнее виды предлагаемого туристского интереса, тем устойчивее и экономически эффективнее оказываются и собственно маршрут или туристская местность, и экономика отдельных учреждений, составляющих данный маршрут или туристскую местность. Виды туризма достаточно хорошо описаны и классифицированы в современной литературе. Они определяются составом объектов туристического интереса: познавательного, рекреационного,

8

зрелищного (спортивного и культурного). Некоторые исследователи относят к туристской отрасли все, что связано с кратковременным перемещением гражданского населения в трудовых, учебных и медицинских целях, для реализации которого необходимы специальная сервисная инфраструктура и транспортные коммуникации общего массового и экстремального характера. Если объекты туристского интереса – это объективная реальность природного и искусственного происхождения, сохранившаяся в данной местности и определяющая ее как «достопримечательную», то объекты туристского сервиса и транспортная сеть, используемая в экономике туризма, – это обеспечивающая инфраструктура, от степени развитости которой зависит общий туристский потенциал этой местности. Собственно, развитие туристского сервиса и связанных с ним сопутствующих отраслей экономики является эффективной целевой установкой в сфере социального развития любого административно-территориального образования, обладающего хоть какими-нибудь объектами или территориями культурного наследия, в том числе эстетически ценными ландшафтами и временными уникальными проявлениями природных событий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенные исследования по оценке современного состояния и перспектив развития экологического туризма позволяют сделать ряд выводов.

туризм является крупной самостоятельной отраслью национальных экономик многих стран, деятельность, которой направлена на удовлетворение рекреационных потребностей населения. В современном мире туризм представляет собой одно из основных факторов мировых интеграционных процессов, а туристский бизнес в настоящее время становится значимым сектором мировой экономики. Современный туризм включает в себя многочисленные виды и формы туризма. Один из таких видов является экологический туризм, который в последнее время очень быстро развивается несмотря на то, что он является дорогим удовольствием. Экологический вид туризма является довольно специфическим и объединяет элементы других видов туризма, таких как: рекреационный, экологический, спортивный и лечебно-оздоровительный туризм. Помимо всего, стоит сказать, что экологический туризм - это сезонный вид туризма.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012) // Российская газета. № 231, 03.12.1996.
- 2) Концепция Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2016)». Утверждена распоряжением Правительства РФ от 19 июля 2010 г. № 1230-р
- 3) Постановление Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 «Об утверждении

положения о Федеральном агентстве по туризму» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 19.06.2012 № 606)

- 4) Александрова А.Ю. География международного туризма. М.: Кнорус, 2008. - 258 с.
- 5) Андреева Ю. Ю. Наиболее популярные виды спортивного и экологического туризма: обзор //Современные проблемы сервиса и туризма. - 2009. - № 1. - С. 47-53.
- 6) Бабкин А.В. Специальные виды туризма. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 252 с.
- 9
- 7) Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме. М.: Академия. 2008. 224 с.
- 8) Батоцыренов Э. А. О классификации активного туризма //Вестник Национальной академии туризма. - 2009. - № 4. - С. 31-33.
- 9) Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки. - М.: Герда: СПб.: Невский Фонд, 2003. - 397 с.
- 10) Богданова С. Камчатка: от вулканов до дайвинга: //Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2008. - № 6. - С. 80.
- 11) Брумштейн Ю. Анализ структуры и особенностей объектов авторского права в сфере альпинизма и горного туризма //Интеллектуальная собственность. Авторское право и смежные права. - 2010. - № 12. - С. 4-11.
- 12) Буйленко В. В. Формирование организационно-экономического механизма управления качеством услуг экологического туризма: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05. - Сочи, 2009. - 158 с.
- 13) Буняева В. Лучший способ перезимовать лето //Алтайская правда. - 2010. - 3 сент. - С. 22
- 14) Ветитнев А.М., Торгашева А.А. Определение влияния лечебно-оздоровительного туризма на экономику региона // Проблемы современной экономики, 2013, №4. С. 352 – 355.
- 15) Власова Т. И. Актуальные проблемы развития активного туризма в регионах //Вестник Национальной академии туризма. - 2008. - № 1. - С. 58-60.
- 16) Гаврилова А.И. Региональная экономика и управление. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 239 с.
- 17) Генкин Б.М. Производственные и распределительные аспекты классификации экономических ресурсов // Вестник Инжэкона. - 2007. - Вып. 4. - С. 20-23.
- 18) Демидова А. Инва-дайвинг: Египетский прорыв //Физкультура в профилактике, лечении и реабилитации. - 2008. - № 3. - С. 53-58.
- 19) Здоров А.Б. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2004.
- 20) Зорин И. В., Квартальное В. А. Энциклопедия туризма: Справочник. - М.: Финансы и статистика, 2010.
- 21) Кабановский Д.С. Основы формирования организационной структуры управления предприятиями сферы туристских услуг //Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2011. № 4
- 22) Кабиров И. С. Региональные особенности развития туризма //Вестник СГУТиКД. 2011. № 3 (17)
- 23) Киналь А.В. Формирование стратегии продвижения Санкт-Петербурга на внутреннем и международном рынках туристских услуг СПб.: СПбГУЭФ, 2007. 150 с.
- 24) Козлова В. А. Изучение спроса на путешествия с целью внедрения караванинг-туров / //Маркетинг в России и за рубежом. - 2008. - № 2. - С. 35-41.
- 25) Королев А. Ю. Эталонные маршруты и оценка туристских возможностей горных территорий: дис.... канд. геогр. наук : 25.00.24. - Пермь, 2010. - 261с.
- 26) Космический туризм //Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2010. - Спец. вып.: Туристские ресурсы России. - С. 6-15.
- 10
- 27) Кутепова Г Н. Классификация видов экзотического туризма //Научный вестник МГИИТ. - 2010. - Т. 5, № 3. - С. 20-25.
- 28) Лаврова Т.А. Совершенствование системы управления туризмом в Санкт-Петербурге // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. № 62. 2008. С.64- 66.
- 29) Лебедь Д. В. Возможности туристско-ресурсной базы алтайского региона для развития туризма //Вестник Тюменского государственного университета. - 2009. - № 3. - С. 129-137.
- 30) Мавричева Е. С. Ценности современной студенческой молодежи в сфере туризма //Известия высших учебных заведений. Северо–Кавказский регион. Серия: Общественные науки. - 2010. - № 2. - С. 22-26.

- 31) Малышева Г. М. Размещение туристских ресурсов и стратегия управления их развитием: Лекция. М.: Изд-во Рос.экон. акад., 2005. 40 с.
- 32) Мартышенко Н.С., Катриченко Е.Е. Условия и тенденции развития международного туризма // Практический маркетинг. 2012. №12. С. 33-48.
- 33) Менеджмент туризма: Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 320 с.
- 34) Монгуш М. В. В поисках экстрима: первые иностранцы, покорившие центр Азии //Современные проблемы сервиса и туризма. - 2009. - № 1. - С. 8-15.
- 35) Муравлев А. Ралли - сплав воли и стали //Алтай: знакомое и неизвестное. - 2010. - № 5/6. - С. 14-33.
- 36) Никулина О.В. Якунина Ю.К. Инновационные технологии в сфере развития туризма в России и за рубежом // Экономический анализ: теория и практика. - 2013. - № 9(213).
- 37) Писаревский Е. Л. Руководство к действию в кризисных ситуациях для индустрии туризма (рекомендации всемирной туристской организации) //Туризм: право и экономика. - 2008. - № 4. - С. 20-29.
- 38) Репс В. Ф. Социальная практика экологического туризма и тенденции ее развития в современных условиях //Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета. - 2009. - № 3. - С. 338-341.
- 39) Романов А.А. География туризма. - М.: 2005.
- 40) Романова Г.М., Матющенко Н.С. Исследование основных тенденций и мониторинг стоимостных параметров развития внутреннего туристского рынка // Сервис plus. 2012. №3. с. 28-36.
- 41) Сатармина С. Горные курорты должны быть всесезонными //Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2009. - № 7/8. - С. 34-35
- 42) Севастьянова С.А. Методологические основы развития и системного управления туризмом в регионе. - СПб. СПбГИЭУ, 2005. - 180с.
- 43) Туменова С. А. Ситуационный анализ развития курортно-туристского комплекса региона //Экономический анализ: теория и практика. - 2010. - № 24. - С. 23-29.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/40878>