

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.002

Значение инфраструктуры в детско-юношеском туризме

Ачкан Анастасия Ивановна

Аспирант,
кафедра экономики и управления в сфере услуг,
Санкт-Петербургский государственный экономический университет,
191023, Российская Федерация, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21;
e-mail: 470241@mail.ru

Аннотация

В современном мире туризм является одной из самых главных и прибыльных отраслей сферы услуг в экономики. Составной и важной частью туризма является детско-юношеский туризм, который Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ определяет как туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя. Детско-юношеский туризм включает в себе множество значимых социальных целей, таких как воспитание межнациональной толерантности и патриотизма, социальную адаптацию, обучение, развитие личности детей и подростков, а также оздоровление и привитие им здорового образа жизни, и является одной из самых действенных форм организации отдыха и занятости детей и подростков. Одним из самых важных требований, предъявляемых к детско-юношескому туризму, является безопасность. В данной статье это понятие автор раскрывает через качество оказываемой услуги, которое основывается на использовании соответствующих ресурсов, как материально-технических, так и кадровых. Обеспечением соответствующих ресурсов занимается система инфраструктуры. В этом исследовании автор в разрезе каждой из возможных услуг (согласно классификации услуг по ГОСТ 28681.0-90) раскрывает содержание инфраструктуры как обеспечивающей системы.

Для цитирования в научных исследованиях

Ачкан А.И. Значение инфраструктуры в детско-юношеском туризме // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 3А. С. 21-28. DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.002

Ключевые слова

Детско-юношеский туризм, безопасность, качество, инфраструктура, технология, материально-технические ресурсы, кадровые ресурсы.

Введение

Детско-юношеский туризм сейчас – одно из приоритетных направлений в туризме. Это объясняется его социальной важностью, а также все более заметной коммерческой привлекательностью.

Предлагаем использовать детальное и емкое определение детско-юношеского туризма, которое было сформулировано на двадцать четвертом пленарном заседании Межпарламентской ассамблеи государств-участников СНГ постановлением №24-12 от 4 декабря 2004 года, который определяет детский и юношеский туризм как средство гармоничного развития детей (лиц, не достигших возраста 14 лет), девушек и юношей (лиц, не достигших возраста 18 лет), реализуемое в форме отдыха и общественно-полезной деятельности, характерными структурными компонентами которого являются поход, путешествие, экскурсия.

В детско-юношеском туризме (далее – ДЮТ) при организации (и реализации) любого путешествия, экскурсии или похода ко всем деталям предъявляют большие требования, чем обычно. Это обусловлено спецификой направления, которая заключается в усиленном контроле безопасности (физическом, эмоциональном, психическом) ребенка. Речь идет не только о физическом состоянии (например, удобно ли ехать ребенку в автобусе), которое несомненно имеет значение, но и о психологическом комфорте. Здесь можно привести в пример соответствие получаемой на экскурсии информации возрасту ребенка, а также подход руководителя группы к детям и другое. Важно также учитывать индивидуальные особенности ребенка (например, ограниченные возможности).

Такой контроль осуществляют родители (при покупке туристической услуги), государственные органы (при разработке нормативно-правовых актов в сфере ДЮТ), а также сами работники туристической сферы.

Государственное регулирование ДЮТ проявляется в разработке и контроле исполнения всех предписанных норм. Эти нормы могут предъявляться как к людям (например, уровень и специфика образования сопровождающего детскую туристскую группу), так и к материальным объектам (например, возраст автобуса, перевозящего детскую группу).

Основная часть

Родители, отправляя детей в поход, экскурсию или путешествие (или выбирая тур), поверяют, на каком транспорте будут передвигаться дети, где они будут жить, как их будут кормить, кто их будет сопровождать и так далее, то есть выясняют особенности всех составляющих элементов тура.

Работники туристической сферы, с одной стороны, являются исполнителями предписанных государством норм, а с другой стороны, являются теми, кто требует от своих партнеров (коллег, сотрудников, поставщиков) определенное качество услуг (предписанного государством и предъявляемого родителями). Ведь очевидно, что некачественная услуга предполагает угрозу для ребенка.

Если определять безопасность через качество услуги, то, для начала, дадим определение понятию «качество». В соответствии с последней версией международного стандарта 180 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) качество – это степень соответствия совокупности присущих объекту (в данном случае – услуге) характеристик установленным требованиям.

Тогда безопасность будет определяться максимальным соответствием услуги предъявленным к ней требованиям.

Рассмотрим существующие в туризме (в том числе детско-юношеском) услуги. Согласно ГОСТ 28681.0 – 90 туристические услуги делятся на:

1. реализация туристских и экскурсионных услуг;
2. туристские путешествия;
3. экскурсии;
4. туристские походы;
5. рекламно-информационные услуги;
6. транспортные услуги;
7. бытовые услуги;
8. услуги проживания;
9. услуги питания;
10. культурно-массовые услуги;
11. физкультурно-оздоровительные услуги.

Реализация (оказание) указанных выше услуг предполагает наличие соответствующих условий осуществления этих процессов. В свою очередь, эффективное осуществление таких процессов существенно зависит от характеристики ресурсов, которые предусмотрены технологией оказания туристской услуги в каждом конкретном виде детско-юношеского туризма. То есть именно существующая технология определяет соответствующие ресурсы.

Все ресурсы делятся на материально-технические и кадровые. Материально-технические ресурсы – здания, сооружения, инженерно-технические, энергетические, коммуникационные, информационные логистические системы, транспортные средства и прочие объекты, выполняющие соответствующие функции в каждом из конкретных видов ДЮТ. Кадровые ресурсы представляют собой необходимый профессиональный и физически дееспособный персонал.

Все ресурсы также необходимо разделить на две группы по выполняемому функционалу: ресурсы, непосредственно участвующие в производстве (оказании) услуги; ресурсы, создающие условия для производства (оказания) услуги.

Итак, главный критерий или требование, предъявляемое к любой из одиннадцати обозначенных услуг в ДЮТ, – это безопасность, которая выражается в качестве, которое, в свою очередь, предполагает использование соответствующих ресурсов (кадровых и материально-технических), которые определяются существующей технологией.

Определив это, необходимо выявить систему, отвечающую за ресурсы в туризме. Такая система существует.

Обеспечение предусмотренных технологией характеристик материально-технических и кадровых ресурсов является функцией инфраструктуры как системы обеспечения условий осуществления основных процессов в организациях индустрии туризма. В данном контексте инфраструктура рассматривается как система, создающая необходимые предпосылки для эффективного осуществления туристской деятельности через обеспечение нормального состояния материально-технических и кадровых ресурсов, используемых в предоставлении профильных туристских услуг, и условий их взаимодействия [Иванов, 2016, 94].

Таким образом, безопасность детей напрямую зависит от правильного управления инфраструктурным обеспечением в сфере ДЮТ.

Представим логику рассуждений на схеме 1.

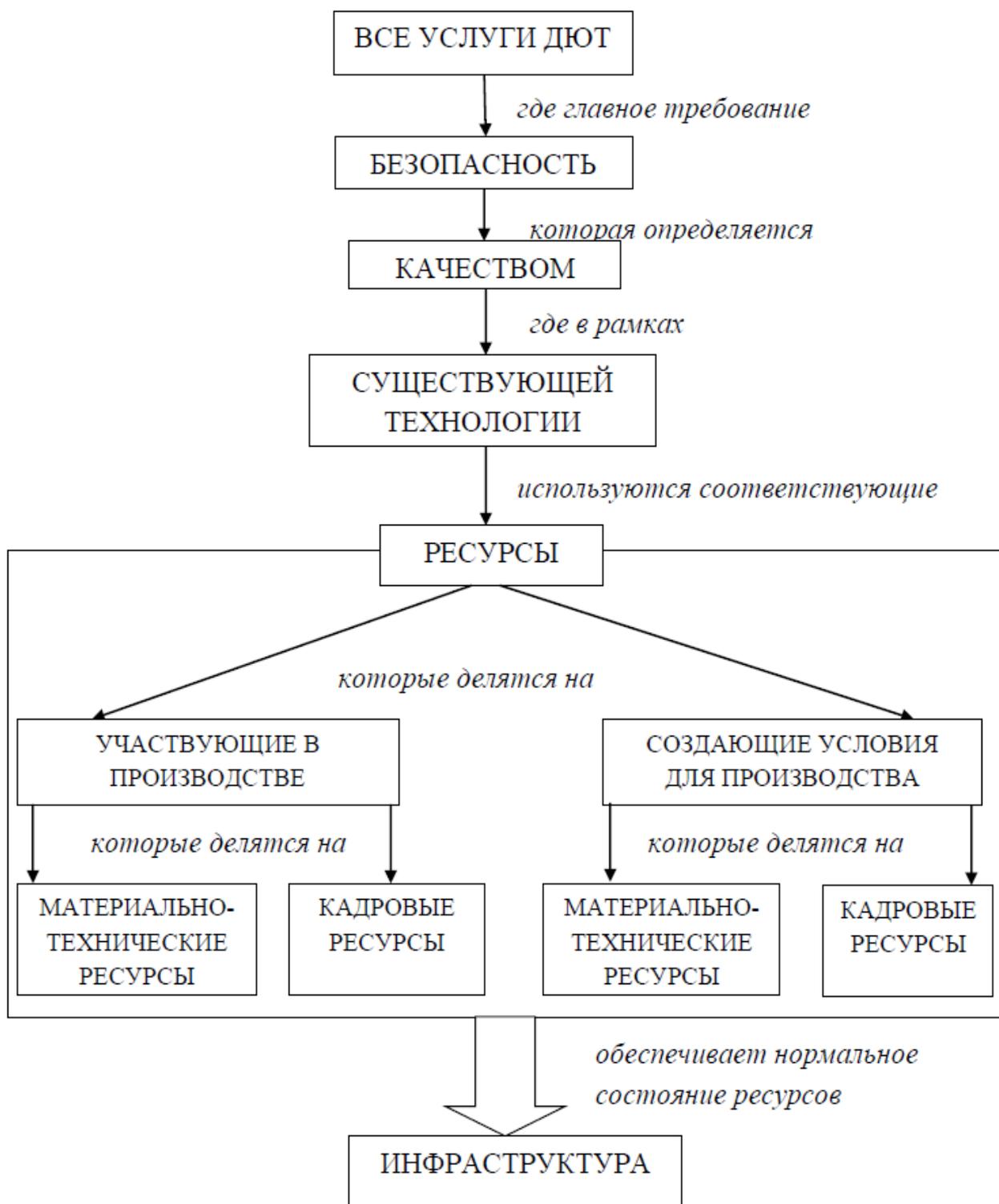


Рисунок 1 – Содержание структуры инфраструктурного обеспечения в детско-юношеском туризме

Далее автор предлагает более детально в разрезе каждой услуги рассмотреть инфраструктурное обеспечение, разделив используемые ресурсы по выполняемым функциям. Представим собранные данные в таблице 1.

Таблица 1 – Туристские услуги и соответствующее им инфраструктурное обеспечение

Услуга и ее содержание	Инфраструктурное обеспечение			
	Ресурсы, создающие условия для производства (оказания) услуги		Ресурсы, участвующие в производстве (оказании) услуги	
	Материально-технические ресурсы (МТР)	Кадровые ресурсы	Материально-технические ресурсы	Кадровые ресурсы
1. Реализация туристских путешествий - деятельность по заключению договора услуг о реализации туристского продукта	Энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.; сайт	Квалифицированные специалисты областей МТР	Работоспособная используемая техника (компьютеры и т.д.), помещение и его составляющие	Сотрудники турорганизаций с соответствующим образованием и опытом работы
2. Туристские путешествия – услуга, заключающаяся в перемещении по территориям с общеобразовательными, познавательными, деловыми и другими целями	Офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п. Необходимые ремонтные службы	Квалифицированные сотрудники, разрабатывающие турпутешествия. Необходимые для ремонта или монтажа работники.	Используемая во время путешествия техника, транспортные средства	Квалифицированный персонал: сопровождающие тургрупп, экскурсоводы, водители транспортных средств
3. Экскурсии - путешествие с познавательными целями	Офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.	Квалифицированные сотрудники, разрабатывающие экскурсии	Используемая во время проведения техника и прочие материальные предметы	Квалифицированные и опытные экскурсоводы
4. Туристские походы - перемещение по туристскому маршруту в рекреационных, спортивных, познавательных целях	Офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.	Квалифицированные сотрудники, разрабатывающие турпоходы	Все используемое во время похода оборудование и вся используемая техника	Квалифицированные сопровождающие туристских походов; медработники
5. Рекламно-информационные услуги – создание и распространение материалов о возможностях покупки услуги и информационно-справочных материалов	Офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.	Люди, предоставляющие необходимую для создания материалов, информацию	Используемые для создания и распространения техника и прочие материалы	Квалифицированные сотрудники, создающие информационно-справочные материалы, а также распространяющие их
6. Транспортные услуги - удовлетворение потребностей пассажира в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями	СТО, другие помещения для ремонта и монтажа транспортных средств: их облуживание и необходимый инвентарь	Квалифицированные работники этих помещений и СТО	Любые используемые транспортные средства	Квалифицированные водители

Услуга и ее содержание	Инфраструктурное обеспечение			
	Ресурсы, создающие условия для производства (оказания) услуги		Ресурсы, участвующие в производстве (оказании) услуги	
	Материально-технические ресурсы (МТР)	Кадровые ресурсы	Материально-технические ресурсы	Кадровые ресурсы
7. Бытовые услуги - платные услуги, которые оказываются индивидуальному заказчику физическим лицом (в ДЮТ туризме – редко)	Редко в ДЮТ	Редко в ДЮТ	Редко в ДЮТ	Редко в ДЮТ
8. Услуги проживания - комплекс услуг по предоставлению средства размещения и иных услуг	Энерго-, водо-, электроснабжение и т.п. административных помещений; используемая техника	Квалифицированный административный персонал	Энерго-, водо-, электроснабжение и т.п. номерного фонда	Квалифицированный обслуживающий персонал
9. Услуги питания - услуги по изготовлению продукции и созданию условий для реализации и потребления	Энерго-, водо-, электроснабжение и т.п. административных помещений; используемая техника	Квалифицированный административный персонал	Энерго-, водо-, электроснабжение и т.п. основного помещения питания; используемая техника	Квалифицированный обслуживающий персонал
10. Культурно-массовые услуги - услуги по организации и проведению массовых культурно-зрелищных мероприятий в общественных местах	Офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.; используемая техника	Квалифицированные сотрудники, организовывающие такие мероприятия	Используемая техника, оборудование и т.п.	Квалифицированные сотрудники, участвующие в культурно-массовых мероприятиях
11. Физкультурно-оздоровительные услуги - удовлетворение потребностей населения в занятиях физической культурой, укреплении и сохранении здоровья, формирование здорового образа жизни	При наличии: офисное помещение: энерго-, водо-, электроснабжение помещения и т.п.; используемая техника	Квалифицированные сотрудники, разрабатывающие спортивные оздоровительные программы	Используемая техника, оборудование и т.п.	Квалифицированный персонал, непосредственное предоставляющий услугу

По данным таблицы 1 можно смело сказать, что инфраструктурное обеспечение туризма включает регулирование множества ресурсов. В этом заключается сложность разработки какой-то универсальной (подходящей под любую из услуг) политики инфраструктурного обеспечения. Здесь необходим масштабный подход с разработкой требований к ресурсам одного типа, а также индивидуальный подход к каждой отдельной услуге.

Заключение

Итак, инфраструктурное обеспечение в ДЮТ – важная часть, которая обеспечивает безопасность несовершеннолетних туристов через поддержание (либо создание) нормального состояния ресурсов, используемых при оказании (либо создании) услуг.

Библиография

1. Алиев М.Д. Безопасность детско-юношеского туризма в России // Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции 16 ноября 2015 года «Детско-юношеский туризм: образовательные технологии». 2015. С. 42-46.
2. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. М., 2014. 86 с.
3. Ветитнев А.М., Оргина Е.В. Оценка основных характеристик отечественного рынка детского туризма на основе маркетинговых исследований // Маркетинг услуг. 2011. №4. URL: <https://grebennikon.ru/article-3ymp.html>
4. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
5. ГОСТ ISO 9000:2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента и качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT).
6. Дрогов И.А. Состояние, проблемы и перспективы детско-юношеского и социального туризма // Роль и задачи массового туристско-краеведческого движения в воспитании и оздоровления населения. М.: МосгорСЮТур, 2013. 307 с.
7. Иванов Н.Н. Инфраструктура как обеспечивающая система в детско-юношеском туризме // Сборник научных трудов по материалам II Международной научно-практической конференции «Детско-юношеский туризм: образовательные технологии». 2016. С. 93-99.
8. Иванов Н.Н. Управление инфраструктурными и сервисными услугами. СПб., 2007. 60 с.
9. Клейман А.А. Инфраструктура туризма: стратегия развития. СПб.: Д.А.Р.К, 2014. 380 с.
10. Модельный закон «О детско-юношеском туризме».
11. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

The importance of infrastructure in youth tourism

Anastasiya I. Achkan

Postgraduate,
Saint Petersburg State University of Economics,
191023, 21, Sadovaya st., Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: 470241@mail.ru

Abstract

In today's world, tourism is one of the most important and profitable sectors of the service sector in the economy. Youth tourism is the component and important part of tourism. The Federal law “On bases of tourist activity in the Russian Federation” of 24.11.1996 № 132-FZ defines youth tourism as tourism of the organized group of minor tourists accompanied by the head who bears duties of their legal representative. Youth tourism includes many important social goals, such as the education of ethnic tolerance and patriotism, social adaptation, education, personal development of children and adolescents, as well as the improvement and instilling in them a healthy lifestyle, and is one of the most effective forms of recreation and employment of children and adolescents. One of the most important requirements for youth tourism is safety. In this article, the author reveals this concept through the quality of services, which is based on the using of appropriate resources, both material and human. The infrastructure system is responsible for ensuring adequate resources. In

this research, the author in the context of each of the possible services (the classification of services according to GOST 28681.0-90) reveals the content of the infrastructure as a supporting system.

For citation

Achkan A.I. (2019) Znachenie infrastruktury v detsko-yunosheskom turizme [The importance of infrastructure in youth tourism]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (3A), pp. 21-28. DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.002

Keywords

Youth tourism, safety, quality, infrastructure, technology, material and technical resources, human resources.

References

1. Aliev M.D. (2015) Bezopasnost' detsko-yunosheskogo turizma v Rossii [Safety of youth tourism in Russia]. In: Sbornik nauchnykh trudov po materialam I Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii 16 noyabrya 2015 goda «Detsko-yunosheskii turizm: obrazovatel'nye tekhnologii» [Proceedings of the materials of the I International Scientific and Practical Conference on November 16, 2015 “Children's Tourism: Educational Technologies”].
2. Amirova Z.B. (2014) Infrastruktura turizma i gostepriimstva [Infrastructure tourism and hospitality]. Moscow.
3. Drogov I.A. (2013) Sostoyanie, problemy i perspektivy detsko-yunosheskogo i sotsial'nogo turizma [State, problems and prospects of youth and social tourism]. In: Rol' i zadachi massovogo turistko-kraevedcheskogo dvizheniya v vospitanii i ozdorovleniya naseleniya [The role and objectives of the mass tourist and local history movement in educating and improving the population]. Moscow: MosgorSYuTur Publ.
4. Federal'nyi zakon «Ob osnovakh turistskoi deyatelnosti v Rossiiskoi Federatsii» ot 24.11.1996 № 132-FZ [Federal Law “On the Basics of Tourist Activity in the Russian Federation” of 24.11.1996 No. 132-ФЗ].
5. GOST 28681.0-90. Standartizatsiya v sfere turistsko-ekskursionnogo obsluzhivaniya. Osnovnye polozheniya [GOST 28681.0-90. Standardization in the field of tourist and excursion services. The main provisions].
6. GOST ISO 9000:2011. Mezhgosudarstvennyi standart. Sistemy menedzhmenta i kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar' (ISO 9000:2005, IDT) [GOST ISO 9000: 2011. Interstate standard. Management and quality systems. Fundamentals and vocabulary (ISO 9000: 2005, IDT)].
7. Ivanov N.N. (2016) Infrastruktura kak obespechivayushchaya sistema v detsko-yunosheskom turizme [Infrastructure as a supporting system in youth tourism]. In: Sbornik nauchnykh trudov po materialam II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Detsko-yunosheskii turizm: obrazovatel'nye tekhnologii» [Collection of scientific papers based on the materials of the II International Scientific and Practical Conference: Children's Tourism: Educational Technologies].
8. Ivanov N.N. (2007) Upravlenie infrastrukturnymi i servisnymi uslugami [Infrastructure and service management]. St. Petersburg.
9. Kleiman A.A. (2014) Infrastruktura turizma: strategiya razvitiya [Tourism infrastructure: development strategy]. St. Petersburg: D.A.R.K Publ.
10. Model'nyi zakon «O detsko-yunosheskom turizme» [Model law “On youth tourism”].
11. Vetitnev A.M., Orgina E.V. (2011) Otsenka osnovnykh kharakteristik otechestvennogo rynka detskogo turizma na osnove marketingovykh issledovaniy [Evaluation of the main characteristics of the domestic market of children's tourism on the basis of market research]. Marketing uslug [Service Marketing], 4. Available at: <https://grebennikon.ru/article-3ymp.html> [Accessed 02/02/2019]