Содержание

Введение

[I. Сельский туризм и перспективы его развития](#_Toc295493171)

Особенности сельского туризма

[Плюсы и минусы сельского зеленого туризма](#_Toc295493173)

Классификация жилья

[Создание усадьбы для сельского туризма](#_Toc295493175)

Организация приема туристов

[Разрешение конфликтных и спорных вопросов](#_Toc295493177)

II. Тур "В гостях у идринских крестьян"

[Информационный листок](#_Toc295493179)

Программа тура "В гостях у идринских крестьян"

[Заключение](#_Toc295493181)

Список литературы

# Введение

Сельский туризм - явление не новое, известное, по крайней мере в Европе, уже с 1970-х годов. Наибольшее развитие он получил во Франции, Италии и Испании. Широко распространен подобный вид отдыха на Кипре, в Хорватии и Польше.

Основная причина возникновения и развития сельского туризма - потребность горожан со средним достатком отдохнуть наедине с природой, познакомиться с бытом крестьянской семьи. Причем не только попробовать свежие овощи и фрукты, мясо и молочные продукты, но и принять непосредственное участие в сельхозработах - как говорится, самому постоять у сохи.

Желание клиента уважили, колесо туриндустрии завертелось, предоставив туристам на выбор сотни сельских домов, хижин и замков в комплекте с парным молоком, вином с собственного виноградника, рыбалкой, сеновалом и набором самых разных развлечений. Впрочем, следует оговориться: во Франции активное развитие агротуризма было вызвано проблемой стремительного оттока жителей неперспективных сельских районов в крупные города. Что и побудило правительство поддержать идею создания условий для приема туристов на базе фермерских хозяйств. В настоящее время сельский туризм в Европе приносит по разным данным от 10% до 20% общего дохода туриндустрии.

Достижения отечественного агротуризма не в пример скромнее - пока лишь несколько регионов России активно развивают этот вид отдыха (Алтай, Калининградская область). Тем не менее, специалисты турбизнеса не устают предсказывать небывалый размах сельского туризма в России, обладающей для этого огромными ресурсами. В ближнем зарубежье можно отметить Белоруссию и Молдавию, последняя, похоже, большей частью рассчитывает на инвестиции в туристическую отрасль со стороны США.

# I. Сельский туризм и перспективы его развития

Сельский туризм включает в себя любые виды туризма вне городских условий, которые не наносят ущерба природным комплексам, содействуют охране природы и улучшению благосостояния местного населения.

Сельский туризм - это не только проживание туриста в сельском доме, но и функционирование целой инфраструктуры, которая включает хорошие транспортные сообщения между населенными пунктами, места проведения досуга, наличие служб, оказывающих различные услуги по предоставлению информации и обслуживанию, маленькие ресторанчики, кафе и трактиры. При этом каждый гость, а в сельском туризме туриста называют "гостем", должен постоянно ощущать домашний комфорт и повышенное персональное внимание. Главной фигурой, обеспечивающей проживание, питание и знакомство с достопримечательностями сельской местности, является сельская семья.

Сельский туризм относится к пассивной форме отдыха, по цели - более социальный, а не чисто коммерческий.

Особо важным является то, что сельский туризм не требует таких больших государственных капиталовложений, как другие виды туризма. Пока он довольствуется использованием существующего потенциала сельских регионов: уникальных природных ресурсов и объектов историко-культурного значения; частного жилого фонда на селе; производимых в личных хозяйствах продуктов питания и т.п.

В целом зарождение сельского туризма должно базироваться на средствах населения, которое берет на себя содержание и обслуживание туристов и отдыхающих, естественно, за денежное вознаграждение. Еще одна особенность сельского туризма заключается в том, что он не требует создания больших туристских фирм, а является объектом для добровольного объединения частных сельских хозяйств и собственников некоторых предприятий малого бизнеса для оказания отдельных туристских услуг.

Практический опыт появившегося совсем недавно в Западной Европе (60-70 годы XX века) сельского туризма показывает, что он постепенно завоевывает весь мир, и прибыль от этого специфического отдыха в некоторых странах можно сопоставить с доходом от сельского хозяйства. Одно из важнейших достоинств сельского туризма то, что он позволяет повысить экологическое образование и общекультурный уровень, как посетителей, так и местных жителей.

К сельскому туризму можно отнести довольно широкий спектр деятельности: научные и познавательные (орнитологические, ботанические, археологические, этнографические), приключенческие туры (пешие, велосипедные, водные, конные прогулки и маршруты), летние лагеря, базы и программы для школьников и студентов на природе, поездки выходного дня за город.

Однако, сельский туризм содержит большую потенциальную опасность. Чрезмерное число туристов, их машины и оборудование могут заполнить малые города и деревни. Их культура может оказаться чуждой и враждебной для местных жителей. Их стремление к развлечениям может исказить и ухудшить местную культуру. Бесцельное и бесконтрольное развитие сельского туризма в большом масштабе может оказаться разрушительным для местных ландшафтов и экосистем.

Во избежание подобных опасностей требуется четкое понимание местной властью, чего она хочет, разумная политика землепользования, грамотное руководство программами по организации местного туризма, что означает: стремление к созданию рынков, основанных на местных "продуктах", учитывающих особенности культуры хозяев; развитие эффективной инфраструктуры; контроль за количеством туристов; запрещение уродливых форм в строительстве; обеспечение прибыли местными жителями; гарантии качества при новом развитии села.

Сельский туризм или агротуризм - это отдых горожан в сельской местностив микрогостиницах, созданных сельской семьей на базе собственного жилого дома и приусадебного участка. Главной фигурой, обеспечивающей проживание, питание и знакомство с достопримечательностями сельской местности, является сельская семья.

Сегодня уже ни у кого не вызывает сомнения тот факт, что будущее нашего края тесно связано с туризмом. Несколько лет назад в массовом сознании сельчан еще прочно коренилась неприязнь к отдыхающим и туристам. Сегодня в это живое, интересное и прибыльное дело спонтанно подключились многие семьи, имеющие свободное жилье. Сдача жилья в аренду отдыхающим была быстро освоена и стала приносить семьям дополнительный доход. Но этот доход сезонный и мало зависит от владельцев жилья. Для получения стабильного дохода необходима работа по созданию постоянных рабочих мест. И тут следует понять и принять, что никто этого делать для нас не будет. Мы живем уже в обществе с рыночной экономикой, которой чужд потребительский подход. Если мы будем ждать от кого-либо решения наших проблем, то просто будем страдать от депрессии и безвыходности, болеть, злобствовать и рушить природу её чрезмерным потреблением. На самом деле выход есть. Только многие сельчане не привыкли глядеть в эту сторону. Для многих семей выход - в создании рабочих мест в сфере сельского туризма. Тогда эта деятельность семьи становится профессиональной, требует знаний, навыков и соответствия определенным нормам.

# Особенности сельского туризма

Покой и умиротворенность деревенской жизни.

Живая родниковая вода.

Напоенный соснами и кедрами воздух.

Овощи с грядки, парное молоко, домашний хлеб.

Индивидуальный режим отдыха и обслуживания.

Домашняя кухня на любой вкус.

Возможность взять с собой четвероногого друга.

Проживание в добротном крестьянском доме с печкой.

Русская банька с душистым веником.

Возможность пообщаться с домашними животными.

Заготовка ягод, трав, грибов, орехов.

Рыбалка, конные прогулки, участие в сенокосе, овладение ремеслами.

Участие в народных праздниках.

Возможность отдохнуть всей семьей или небольшой группой

Также сельский туризм имеет ряд преимуществ по сравнению с отдыхом на туристских базах. Для большей наглядности, преимущества представлены в виде сводной таблицы:

|  |  |
| --- | --- |
| Сельский туризм | Отдых на турбазе |
| Возможность временно сменить образ жизни с городского на деревенский | База отдыха - это, как правило, просто часть города в лесу, со всей присущей ему культурой, которая не всегда дает возможность переключиться на другой ритм и по-настоящему расслабиться. |
| Приветливые хозяева | Обслуживающий персонал |
| Крепкие крестьянские дома со специально приготовленными комнатами и удобствами для гостей | Корпуса. Возможно - отдельные домики и коттеджи гостиничного типа |
| Добротная, необыкновенно вкусная еда от матушки - природы. Мед, молоко, сметана, мясо и пр. - все домашнее и высочайшего качества | Еда из столовой и магазина |
| Индивидуальный гид, индивидуальные пешие, верховые, автомобильные и водные прогулки и путешествия. Удобные для вас время, место, продолжительность путешествия. | Инструкторы, работающие с группами. Работа, как правило, заключается в том, чтобы прогнать как можно большее количество людей по стандартной программе. |

# Плюсы и минусы сельского зеленого туризма

Плюсы для сельского населения:

1. Возможность дополнительного заработка.

2. Стимул для приведения своего хозяйства в порядок.

3. Возможность занять созидательным трудом взрослых трудоспособных членов семьи.

4. Возможность через дружеские отношения с туристами решить различные проблемы с детьми (проведение каникул в городах, помощь во время учебы в Вузах, реализация продукции подсобного хозяйства и др.).

5. Интересное общение.

6. Повышение образовательного уровня.

7. Стимул для активного изучения иностранных языков.

Плюсы для органов государственной власти

1. Увеличение занятости населения.

2. Снижение социальной напряженности.

3. Увеличение доходов семей.

4. Малозатратность этого вида туризма для властей в силу использования ресурсов семей.

5. Все заработанные семьями средства остаются в регионе.

6. Решение силами организаторов туризма задач государственной власти (создание временных и постоянных рабочих мест, улучшение жизни населения).

7. Возможность дополнительного заработка организациями культуры от обслуживания туристов.

8. Рост социальной активности участников сельского туризма.

9. Дополнительные налоги в бюджет от сферы обслуживания в связи с привлечением туристов в сельские населенные пункты и увеличением доходов участников СЗТ.

10. Улучшение внешнего вида населенных пунктов.

11. Рост заинтересованности населения в поддержании населенных пунктов в чистоте.

12. Дополнительные доходы для санэпидстанции, пожарной инспекции.

13. Надежный источник пополнения бюджета при широкой сети стабильно работающих усадеб с широким спектром услуг.

14. Улучшение в будущем криминогенной ситуации за счет роста культурного уровня населения.

Плюсы для бизнеса:

1. Увеличение доходов всей сферы обслуживания за счет появления платежеспособных клиентов (магазинов, АЗС, узлов электросвязи, почты и пр.)

2. Возможность создания различных производств в связи с возросшим спросом и гарантированной реализацией товаров и услуг.

3, Возможность установить деловые связи и привлечь инвестиции.

Плюсы для природы:

1. Снижение нагрузки на окружающую среду, поскольку создаются рабочие места в сфере обслуживания и население перестает чрезмерно потреблять природные ресурсы.

2. Отходы от пребывания туристов утилизируются владельцами микрогостиниц.

2. Растет заинтересованность населения в сохранении и процветании окружающей природы, поскольку природа является основным магнитом для туристов.

3. Повышается экологическое образование населения в ходе обучения на семинарах для владельцев микрогостиниц.

4. Участники сельского туризма принимают практическое участие по очистке берегов рек, облагораживанию родников, расчистке прилагающей к усадьбам территории, улучшению подъездов к объектам сельского туризма.

Минусы сельского туризма:

1. Слабый приток прямых доходов в бюджеты всех уровней в первые годы существования.

сельский туризм программа тур

2. Необходимость постоянной финансовой поддержки организаторов сельского туризма в связи с высокими затратами, связанными с систематической работой с населением и продвижением турпродукта.

# Классификация жилья

Все жилье, входящее в структуру сельского туризма, разделено на категории. Низшая категория - 0, высшая - 4. Стоимость найма жилья устанавливается в зависимости от категории.

**Категория 0.**

1. Отдельные строения, переоборудованные под жилье, небольшой отдельный домик, летняя мансарда, веранда.

2. Источник питьевой воды (река, колонка, родник) на расстоянии не более 100 метров.

3. Спальные комнаты с минимальными размерами: для 1 человека - 5 кв. м., для 2 человек - 8 кв. м., для 3 человек - 12 кв. м. Спальные комнаты более, чем на трех человек, нежелательны.

4. Кровати с минимальными размерами: односпальная - 80 см х 190 см, двуспальная - 140 см. х 190 см.

5. Качественные постельное белье и принадлежности.

6. Шкаф для вещей гостей, вешалка для верхней одежды.

7. Место для умывания в доме, летом у дома, у реки.

8. Баня с необходимыми принадлежностями (дрова, веники, тазы, ковшик, ведра).

9. Отдельная кухня, кухня под навесом или оборудованный очаг на участке. Оснащение кухни: газовая или электроплита на 2 конфорки, печка, обеденный стол, стулья или скамейки, посуда, шкаф для посуды и продуктов, подпол для хранения продуктов.

10. Туалет во дворе, чистый, с аккуратным подходом.

**Категория 1**

1. Комнаты в доме хозяина с отдельным входом для гостей, отдельный дом, утепленная мансарда.

2. Питьевая вода на участке.

3. Достаточно большие спальные комнаты: для 1 человека - 6 кв. м., для 2 человек - 10 кв. м., для 3 человек - 15 кв. м,

4. Наличие в комнатах форточки или открывающегося окна.

5. Деревянные кровати с минимальными размерами: односпальная - 90 см х 190 см, двуспальная - 140 см х 190 см (кровати с металлической сеткой исключить).

6. Качественные постельные принадлежности (исключить старые матрацы и одеяла).

7. Плательный шкаф, вешалка для верхней одежды, тумбочки по числу гостей, зеркало, плотные шторы на окнах.

8. Отдельная кухня для гостей размером: для 4 человек - 12 кв. м., для 6-8 человек - 16 кв. м.

9. Оснащение кухни: газовая или электропечь (минимум на 2 конфорки), обеденный стол по числу гостей, холодильник, шкаф для продуктов, хорошо подобранная и качественная посуда.

10. Отопление в доме (печное, газовое, центральное, электрическое).

**Категория 2**

1. Те же условия, что и в 1 категории.

2. Парковка автомобиля на территории участка.

3. Отделанный фасад дома (оштукатурен, обшит рейкой и др.).

4. Наличие холодного водоснабжения и слива на кухне, в бане.

5. Наличие летнего душа.

6. Наличие телевизора для гостей.

7. Аккуратный подъезд к дому.

8. Отдельный туалет для гостей (если число принимаемых гостей больше 8).

**Категория 3**

1. Те же условия, что и во 2 категории.

2. Хорошие подъезды.

3. Холодное и горячее водоснабжение, душ, теплый туалет.

4. Хорошо обустроенная кухня с современным бытовым электрооборудованием.

5. Наличие телевизора для гостей.

6. Возможность пользоваться стиральной машиной.

7. Навес для парковки автомашин гостей.

8. Обустроенные места для отдыха (терраса, беседка, балкон с цветами, холл в доме и проч.).

**Категория 4.**

1. Отдельный дом, коттедж оригинальной конструкции, безупречного внешнего вида.

2. Ухоженный участок с беседкой.

3. Гараж для автомашины.

4. Туалет на каждые 6 человек гостей на каждом этаже.

5. Наличие цветного телевизора, телефона.

6. Безупречная тепло-звуковая изоляция.

7. Наличие элементов досуга (теннисный корт, стол, бильярд, спортивные тренажеры, лыжи, снегоход, лошади, лодка, видеокамера, волейбольная площадка, рыболовные снасти, туристское снаряжение и др.)

# Создание усадьбы для сельского туризма

Основные условия, которым должна соответствовать усадьба и принимающая семья

1. Жилье, по возможности, должно находиться в живописном месте недалеко от водоема. Таким жильем может стать дом в деревне, дом или кемпинг на пасеке, дом или кемпинг на ферме. Усадьба будет работать более эффективно, если она расположена в популярном для туристов месте с сильным природным магнитом. Недопустимо наличие поблизости производственных объектов, навозных куч, разрушенных строений, источников постоянного и громкого шума и неприятного запаха. К усадьбе должна вести хорошая дорога.

2. Для усадьбы обязательны безукоризненная чистота, безопасные условия проживания, аккуратный и красивый приусадебный участок.

3. Комнаты для гостей должны быть изолированы от жилых помещений владельца жилья. Гостям предоставляется отдельный дом, изолированные комнаты с входом с улицы, мансарды, веранды.

4. Гостям должна быть предоставлена возможность готовить пищу (кухня в каждой усадьбе) в помещении без общего прохода.

5. Внимательное отношение принимающей семьи к гостям (это должно быть главным качеством всех членов семьи, если этого качества нет, то дело начинать не следует).

6. Наличие стабильной связи. (Это забота владельца усадьбы. Отсутствие связи может свести на нет все усилия семьи. Если дома нет телефона, то необходимо договориться с ближайшим соседом и щедро благодарить его за эти услуги, чтобы он всегда с желанием и своевременно доносил до вас информацию).

Дополнительные условия, повышающие конкурентоспособность усадьбы, таковы:

* Умение оказывать экскурсионные услуги. Этому умению необходимо постоянно учиться: на курсах, через книги, овладевая народными ремеслами, перенимая опыт других людей. Если в принимающей семье отсутствует человек, способный оказать качественные экскурсионные услуги, следует поискать его в ближайшем окружении (среди родственников, соседей, друзей) и побудить его обучиться на экскурсовода-проводника. Оригинальная экскурсионная услуга - это сильный магнит. Экскурсионные услуги сертифицируются!

Оригинальная и гибкая кухня. Важность этой услуги трудно переоценить. Хозяйке необходимо иметь знания о вегетарианском, раздельном, смешанном, диетическом, детском питании, сыроедении. Если есть своя фирменная "изюминка" - отлично!

Возможность оказать транспортные услуги. Если есть собственный транспорт, то он должен быть исправен, чист и безопасен. Если нет, то необходимо найти в своем ближайшем окружении водителя с личным автомобилем и договориться с ним об оказании услуг своим гостям. Если водитель имеет лицензию на пассажирские перевозки, то за безопасность пассажиров отвечает он, если нет, то владелец усадьбы.

Главное условие, без которого невозможна никакая работа, - это создание легальной правовой базы. Это означает регистрацию своей предпринимательской деятельности. Легальная правовая база - это ответственность перед партнером, собственное социальное обеспечение, чистые и открытые взаимоотношения, легкость взаиморасчетов с партнерами.

Кроме регистрации предпринимательской деятельности, владельцу усадьбы необходимо получить согласие органов санпицнадзора, пожнадзора, зарегистрировать свою микрогостиницу в Министерстве туризма, получить сертификат. Это главные требования органов власти и управления к сельским микрогостиницам.

**Что нужно для того, чтобы стать участником сельского туризма?**

наличие собственных недвижимости и ресурсов,

желание трудиться в области оказания услуг отдыхающим,

способность внимательно и доброжелательно отнестись к гостям.

**Собственные ресурсы семьи могут быть следующими:**

собственный или арендованный жилой дом, расположенный на берегу реки или озера, около леса, который семья освобождает на период приема гостей, переселяясь в отдельное помещение недалеко от основного жилья,

свободное помещение в доме хозяина, имеющее отдельный вход,

достаточное количество посуды, постельного белья, мебели,

приусадебный участок, хозяйство, лошади,

транспортное средство (автомобиль, лодка, катамаран),

сенокосные угодья, пасека (для оказания экскурсионных услуг),

умение ловить рыбу, находить грибы, разбираться в лекарственных травах,

владение народными ремеслами и способность обучить других (для оказания экскурсионных услуг),

свободная рабочая сила,

знание истории и культуры своего народа,

знание местности и её достопримечательностей,

знание иностранного языка,

наличие телефона, компьютера, электронной почты. Не обязательно сразу иметь все ресурсы, услуга и рабочее место могут состоять из одного ресурса.

**Под желанием трудиться понимаются следующие действия:**

обязательная регистрация в качестве предпринимателя (становление Хозяином в своем деле),

регулярная учеба (использование накопленного другими людьми опыта, обучение членов семьи на курсах экскурсоводов-проводников, участие в семинарах, чтение журналов и газет),

наведение порядка на приусадебном и прилегающем к дому участке (создание красивого ландшафта),

улучшение благоустройства жилого дома для гостей (повышение культуры быта),

создание собственных неповторимых экскурсий для гостей (повышение своего культурного и духовного уровней),

оказание гостям других дополнительных услуг (копчение рыбы и мяса, выпечка тортов, домашнего хлеба, изготовление домашнего сыра, вина, транспортные услуги, проведение рыбалки и пр.),

обеспечение качественным питанием (домашняя кухня с "изюминкой"),

получение сертификата соответствия услуг стандартам безопасности (ответственность за жизнь и здоровье гостей, сохранность их имущества),

заключение договоров на привлечение туристов (установка партнерских отношений с другими организациями).

**Что понимается под способностью внимательно и доброжелательно отнестись к гостям?**

Способность быть гибким Хозяином и быстро вносить изменения в оборудование дома в зависимости от состава группы гостей (установить детскую кровать, сделать пандусы для перемещения инвалидной коляски, установить или убрать спальные места, обеспечить шампурами и пр.)

Наличие договоренность с другими сельчанами на оказание дополнительных услуг своим гостям, если эти услуги не оказываются централизованно

Умение разрешать конфликтные ситуации (искать и находить причину неприятности в себе)

Поддержание радостной атмосферы в своем "зеленом доме" в Внимание к малейшей просьбе гостей (сменить лишний раз полотенце, просушить подмоченное ребенком белье, позвонить по телефону и пр.)" Способность принять к сведению любое замечание гостей

Стремление повышать качество услуг

**Куда обратиться, чтобы стать участником цивилизованного сельского туризма?**

Под цивилизованным сельским туризмом понимается такая туристическая деятельность, которая осуществляется легально на основании заключенных договоров. Взяв на себя определенные обязанности, участник сельского туризма приобретает также права. Обязанности владельца микрогостиницы таковы:

обеспечить соответствие своей микрогостиницы санитарным и противопожарным требованиям;

создать легальную правовую базу для осуществления предпринимательской деятельности;

нести ответственность за качество своей работы и соблюдение договорных обязательств;

своевременно оплачивать налоги и отчитываться перед налоговой инспекцией.

В ответ он приобретает следующие права:

получать необходимую информацию для правильного ведения своей предпринимательской деятельности:

помощь в рекламе и продвижении своего турпродукта;

помощь в привлечении туристов в свою усадьбу;

помощь в получении кредита.

# Организация приема туристов

### Встреча, оформление, знакомство с местными условиями.

Бронирование усадьбы осуществляется, как правило, заранее туроператором. Поэтому необходимо встретить гостя в оговоренном месте и проводить его в усадьбу. Если гость приезжает на собственном автомобиле, то, разместив его машину на приусадебном участке или в гараже, следует приступить к процедуре оформления. Если гость приехал через туроператора, то он предъявляет ваучер, заполненный турфирмой и заверенной печатью и путевку. В этих документах содержится достаточно информации, необходимой для выписки собственной квитанции. Один экземпляр квитанции выдается гостю, один остается у владельца. На основании этой квитанции владелец делает позднее запись в свою книгу доходов. Если гость приехал самостоятельно, то владелец просит его предъявить документы и выписывает свою квитанцию, указывая в ней необходимую информацию. Существенно облегчит будущие отношения четкий письменный договор, который владелец предложит гостю подписать. Далее владелец знакомит гостя и его группу с усадьбой, правилами проживания, с требованиями по пожарной безопасности, показывает, где находятся ключи, мусорное ведро и прочее. Рекомендуется также проинформировать гостей о местных условиях, расписании движения рейсовых автобусов, природных объектах, культурных и других мероприятиях.

### Проживание.

Временное проживание - основная услуга, предоставляемая всеми микрогостиницами. Комфорт и удобство являются основными критериями качества услуг микрогостиницы. Комнаты для гостей и другие жилые и хозяйственные помещения должны содержаться в чистоте и не иметь неприятных запахов. Если от владельца усадьбы не зависит устранение внешнего и внутреннего источника шума и запаха, то гостей об этом следует предупредить. В летнее время на окнах и форточках необходимо иметь сетки от насекомых. Обязательно предупредить гостя, что курить в усадьбе запрещается. Желательно иметь внутренние правила пользования усадьбой, составленные владельцем.

### Питание.

Для самостоятельного приготовления пищи гостю предоставляется оборудованная кухня. На кухне должны быть безупречная чистота и необходимое оборудование (кухонная мебель, холодильник, шкаф для хранения продуктов и посуды, электробытовые приборы). Приготовление пищи владельцем жилья не относится к услуге по сдаче жилья в аренду или краткосрочному проживанию. Поэтому для оказания этих услуг гостю они должны быть сертифицированы. Но пока центры сертификации не могут найти подходящего варианта для сертифицирования домашней кухни. Поэтому договор на приготовление пищи заключается без участия туроператора. Туроперетор не несет ответственности за качество приготовления пищи. Со своей стороны, организатор способствует повышению квалификации хозяек в области поварского дела через обучение хозяек на семинарах. Разнообразная, качественная, оригинальная кухня, несомненно, является фактором, который повышает привлекательность "зеленого дома".

### Обеспечение безопасности проживания.

Обеспечение безопасности гостей - один из важнейших факторов деятельности любой гостиницы, в том числе и "зеленого дома". Понятие "безопасность клиента" относится практически ко всем сторонам деятельности микрогостиницы. После впечатлений, полученных от посещения привлекательной местности, для любого туриста вторым условием является его собственная и имущественная безопасность. Обеспечение безопасности клиента зависит как от внешних, так от внутренних фактором.

К внешним факторам относятся общая политическая и социально-экономическая среда ведения бизнеса, уровень преступности в стране и регионе. Внешние факторы не зависят от владельца. Внутренние же факторы полностью зависят от владельца жилья. К ним относятся вопросы безопасного проживания, соблюдение санитарно-гигиенических требований при приготовлении пищи, обеспечение в доме локальной пожарной и противоэпидемической безопасности, соблюдение техники безопасности при пользовании бытовыми приборами.

Кроме того, владельцу усадьбы рекомендуется застраховать свой бизнес от непредвиденных случаев. В ряде стран, где широко практикуется сельский туризм, местные власти строго требуют от владельцев микрогостиниц наличие страховки на случай, если турист подверг свою жизнь и имущество опасности по вине или из-за бездействия владельца. За счет таких страховок возмещается возможный ущерб, нанесенный гостям по вине владельца, оплачиваются рекламации турагента или туроператора к владельцам.

Наличие такой страховки у владельца также повышает привлекательность его усадьбы. Коллективная страховка для владельца жилья намного дешевле.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория | Внешние факторы | | Внутренние факторы | |
| Угрозы | Профилактика | Угрозы | Профилактика |
| Личная и имущественная безопасность туристов | Правонарушения против личности и имущества | Необходимо заранее предупредить гостей о криминогенной ситуации в селе, регионе | Неразграничение территории семейного и гостевого пользования | Рекомендуется строго разграничить места семейного, гостевого и общего пользования. Заранее предупредить гостей о разграничении мест пользования |
| Эпидемии, пандемии, опасность клещевого энцефалита, дизентерии и др. | Заранее предупредить о сложной противоэпидемической обстановке, предупредить о необходимости вакцинации, рекомендовать соответствующую форму одежды при пеших походах в лесных массивах. | Заболевания, недомогания, отравления дикими плодами, грибами, другими продуктами питания | Иметь аптечку первой медицинской помощи, быстрый доступ к вызову скорой помощи (связь). Рекомендуется обучить одного из членов семьи основным навыкам оказания первой помощи |
| Проживание | Отключение электроэнергии, водоснабжения, теплоснабжения при чрезвычайных ситуациях | Предупредить гостей о возможных отключениях электроэнергии, подачи воды и питья в селе. Рекомендуется иметь средства автономного обеспечения, комплекты теплой одежды, запасы продовольствия и питьевой воды. | Пожароопасные ситуации по вине (бездействию) владельца жилья из-за неисправности электропроводки, электроприборов, курения | Владелец обязан следить за исправностью электропроводки и бытовых приборов, хранить в надлежащем порядке огнеопасные и взрывчатые вещества |
| Пожароопасные ситуации по вине (бездействию) гостей из-за неисправности электроприборов, курения, неправильного хранения огнеопасных предметов | Необходимо напомнить гостям о правилах противопожарной безопасности, курения в определенных местах и их ответственности за нанесенный ущерб имуществу усадьбы |
| Питание | Отравление из-за недоброкачественных продуктов, приобретенных гостями за пределами усадьбы | Необходимо предупредить гостей о возможных недоброкачественных продуктах, рекомендовать определенные точки реализации продуктов питания и общепита | Отравление пищевыми продуктами, приготовленными владельцем усадьбы | Необходимо следить за качеством продуктов питания, из которых готовится пища для гостей, чистотой кухни, готовить только из свежих продуктов. Предусмотреть в договоре с гостем возврат средств за питание, гарантию медицинской помощи. |

### Дополнительные услуги.

В стандартный набор услуг сельских микрогостиниц входит проживание и питание. В силу вышеназванных обстоятельств и для привлечения туристов должен быть принят базовый набор услуг, оказание которых владельцем усадьбы обязательно: проживание, предоставление оборудованной кухни, предоставление бани 1 раз (если оплачено не менее трех дней проживания), парковка автомобиля на территории приусадебного участка, зелень с грядки. Все эти услуги входят в стоимость проживания. Остальные платные услуги считаются дополнительными, которые необходимы для повышения конкурентоспособности. Состав дополнительных услуг определяется владельцем самостоятельно в зависимости от спроса со стороны клиента.

Основные виды дополнительных услуг:

* Топка бани с предоставлением веника
* Катание на лошади
* Продажа продукции подсобного хозяйства - по договорным ценам, но не ниже, чем цены в магазинах.
* Транспортные услуги на собственном автомобиле хозяина
* Приготовление отдельных блюд по заказу гостя - по договорным ценам.
* Использование дров для приготовления шашлыков и костра, камина
* Предоставления телефона для междугородних переговоров - по расценкам районного узла связи (при наличии в доме телефона).
* Размещение автомобиля гостя в гараже владельца дома
* Приём собак
* Приготовление пищи хозяйкой из продуктов гостя в домах категории 0-2. Питание смешанное (мясное блюдо 1 раз в день).

# 

# Разрешение конфликтных и спорных вопросов

В любом бизнесе могут возникать конфликтные или околоконфликтные ситуации. Туристы - это прежде всего потребители, которые платят, чтобы получить приятное, интересное, максимально комфортное и неутомительное времяпровождение. Околоконфликтные ситуации порождаются существенным различием между ожиданиями туриста и его конкретными впечатлениями, полученными от поездки и проживания. Например, стоимость услуг усадьбы показалась туристу чересчур завышенной при отсутствии необходимых бытовых санитарно - гигиенических условий (нет горячей воды, холодный туалет во дворе и пр.). Такие ситуации могут возникать, когда владелец самостоятельно принимает гостей. Они не возникают, если туристы приезжают от опытного туроператора или турагента. Конфликтные ситуации связаны с так называемыми "трудными" клиентами, к которым относятся чрезмерно требовательные гости. Но практика приема гостей "зелеными домами" показала, что такие ситуации случаются очень редко, т.к. владельцы "зеленых домов" относятся к гостям более внимательно и гостеприимно, чем в больших гостиницах и на турбазах.

Владельцам микрогостиниц необходимо помнить, что их хозяйство не является отдельным субъектом туриндустрии. Оно, как любая другая гостиница, находится в тесном взаимодействии с туроператором и турагентом, которые также отвечают по своим обязательства. Поддержание репутации хорошего и надежного партнера - залог дальнейшего процветания бизнеса владельца усадьбы.

# II. Тур "В гостях у идринских крестьян"

# Информационный листок

Жители больших городов испытывают дефицит общения с природой. Если им предоставляется возможность побывать за городом, пообщаться с природой и деревенскими жителями, погостить у них в доме, попариться в русской баньке, походить на лыжах или просто по лесной тропинке, подышать кристально чистым воздухом, они непременно зарядятся большим запасом здоровья и энергии, будут с теплотой вспоминать проведенное в деревне время, им захочется приехать ещё на "деревенские каникулы".

Жители с. Идринское приглашают вас побывать у них в гостях, воспользоваться гостеприимством их теплых уютных домов, провести свой отпуск в приятном общении с природой и друг с другом. Новая благожелательна обстановка способна оздоровить не только ваше тело, но и душу, восстановить мирные семейные отношения, дать отдых и покой. А как рады будут ваши дети поездке в деревню! Здесь они узнают и увидят много нового и интересного, заведут себе новых друзей, новых бабушек и дедушек.

Вы можете поехать в гости своей уже давно сложившейся компанией из 2-3 небольших семей или просто группой товарищей по работе. Да как вам угодно, только бы вам было легко и приятно вместе.

Вам будет предоставлена отдельная комната или домик на каждую семью или семейную пару. Пока вы будете гулять или поедете на экскурсию, хозяйка приготовит вам стол с деревенскими припасами и угощеньями. Еда будет приготовлена из экологически чистых продуктов. Ваши дети, возможно, впервые увидят живую корову и отведают парного молока.

Вы сможете посетить такие экскурсии как:

"Природа с. Идринское" - маршрут экскурсии пройдет по наиболее красивым местам около села. Вы сможете полакомиться лесной ягодой, нарвать грибов, собрать лекарственные травы. Экскурсовод расскажет о целебных и съедобных диких растениях, вскипятит чай на костре.

"Посещение пасеки" - расположена пасека в горах среди нетронутой природы. Пасечник расскажет Вам о пчелах, уходе за ними, угостит душистым травяным чайком с медовыми сотами. Желающие смогут купить свежевыкачанный мед.

Экскурсия в музей села, где Вам расскажут о его истории и достопримечательностях.

Пешеходная экскурсия на хребет Кортуз - маршрут этого небольшого путешествия начинается от поселка Майский и проходит по редко посещаемым туристами местам, которые сохранили свою красоту и силу. Вы увидите красивейшие скальные образования, каменные россыпи, сможете полакомиться клубникой и малиной.

Также вы сможете посетить недавно построенную церковь "Покрова Божьей матери"", покатаетесь на лошадях и сможете покупаться, позагорать, а так же заняться рыбалкой на берегу р. Сыда. Поучаствуете в "Вечерних посиделках" у теплой печки, сможете заняться рукоделием - своими руками изготовить картину из сухих растений, сплести необходимое в доме изделие методом макраме, сделать ягодные и овощные заготовки по древнерусским рецептам под руководством опытной мастерицы. Окунувшись в атмосферу древнерусского дома, вы почувствуете прелесть старины и крепкий дух наших предков. Детям и взрослым будут предложены спокойные русские игры.

Надеемся, поездка в гости к идринским крестьянам будет приятной и оставит теплый след в вашей душе.

# Программа тура "В гостях у идринских крестьян"

(5 дней/4 ночи)

**1 день**

11.00 Трансфер ж/д вокзал - с. Идринское

12.00 Размещение в усадьбе

14.00 Обед

15.00 Пешеходная экскурсия "Природа с. Идринское"

18.00 Свободное время

20.00 Ужин

21.00 Баня

**2 день**

9.00 завтрак

10.00 Экскурсия в музей села, прогулка по селу

14.00 Обед

15.00 Отдых на берегу р. Сыда, рыбалка

20.00 Ужин

21.00 "Вечерние посиделки"

**3 день**

9.00 Завтрак

10.00 Экскурсия "Посещение пасеки"

14.00 Обед

15.00 Катание на лошадях

18.00 Свободное время

20.00 Ужин

21.00 Баня

**4 день**

9.00 Завтрак

10.00 Выезд в п. Майский

11.00 Пешеходная экскурсия на хребет Кортуз

17.00 Свободное время

20.00 Ужин

21.00 Свободное время

**5 день**

9.00 Завтрак

10.00 Посещение церкви "Покрова Божьей матери"

14.00 Обед

15.00 Трансфер с. Идринское - ж/д вокзал

В стоимость тура включено:

**Проживание**

**Трехразовое питание**

**Транспортное обслуживание**

Экскурсионное обслуживание

Баня (2 раза)

**Дополнительные услуги:**

Топка бани (более двух раз)

Продажа продукции подсобного хозяйства

Приготовление отдельных блюд по заказу гостя

Использование дров для приготовления шашлыков и костра, камина

Предоставление телефона для междугородных телефонов.

# Заключение

Большая часть населения России проживает в городах, причем значительная часть - в промышленных мегаполисах, где воздух, вода и почва загрязнены отравляющими химическими веществами. Так, например, Красноярск входит в десятку самых экологически неблагополучных городов России, причём по вредности "букета" газов-загрязнителей атмосферы он находится в числе лидеров. Проживание в подобных городах-монстрах вредно для здоровья и самой жизни человека. Вдобавок, в современных квартирах человек окружен химическими материалами (линолеум, обои, краски, древесно-волокнистые и древесно-стружечные плиты), которые непрерывно выделяют отравляющие вещества. То же самое и в рабочих помещениях. Образцом экологического безумия людей является, так называемый, евроремонт. В итоге проживания в столь агрессивной среде приводит к неизбежному ослаблению защитных сил организма, после чего начинаются бесконечные болезни.

Естественно, что городским жителям необходимо регулярно выезжать в чистую природную среду для поддержания своего здоровья, особенно во время отпусков и каникул. К сожалению, из-за ухудшения социально-экономического положения для большинства жителей Сибири стали недоступными прежние, традиционные места отдыха и лечения на юге европейской части России, не говоря уже о зарубежье. Своеобразной палочкой-выручалочкой для них может послужить сельский туризм.

Сельский туризм - это отдых в живописной деревенской глубинке с размещением и питанием в домах местных жителей, с экскурсиями по природным и историко-культурным достопримечательностям. Пребывание в экологически чистой среде, в спокойной обстановке, в общении с доброжелательными хозяевами и природой прекрасно восстанавливают здоровье горожан.

Отличительными чертами сельского туризма являются:

* Низкая стоимость путевок;
* Небольшое время для переезда к месту размещения;
* Отсутствие смены часовых поясов;
* Питание свежими, экологически чистыми овощами, фруктами и молоком;
* Большое разнообразие условий размещения и питания даже в пределах одной деревни;
* Широкие возможности формирования индивидуальной программы отдыха;
* Возможность общения с природой;
* Знакомство с жизнью современной деревни;
* Минимальные инвестиции по сравнению с другими видами массового туризма.

Всё это делает сельский туризм очень привлекательным для жителей сибирских промышленных мегаполисов. Особенно хорош он для семейного отдыха.

Для жителей, принимающих гостей, сельский туризм дает возможность сбыта на месте продуктов своей усадьбы, создает новые рабочие места, повышает уровень их культуры и экологического сознания.

Для администрации сельский туризм уменьшает социальную напряженность на селе, дает поступления в местный бюджет.

# Список литературы

1. Рекомендации по формированию муниципальной программы развития туризма. - ВНТО, РМАТ, 2002. - 46 с.
2. Туризм в Шушенском районе. Справочник для туристов. - Шушенское, 2003. - 60 с.
3. Туризм и социально-экономическое развитие территории. Материалы региональной научно-практической конференции. Шушенское, 2003. - 152 с.
4. Шилова С.Г. Сельский туризм. Из опыта некоммерческого партнерства "Зеленый дом" Республики Алтай. - Красноярск: ВСИТ, 2005. - 96 с.
5. Шушенский район. Проспект. - Изд. "Горница", 1999. - 16 с.