

П.А. Петрушина.

Научный руководитель: к.к.н., доцент Н.В. Романова  
*Муромский институт (филиал) Владимирского государственного университета*  
*Владимирская обл., г. Муром, ул. Орловская, д.23*  
*E-mail: Petrushina\_P@mail.ru*

### **Особенности обслуживания иностранных туристов в РФ**

Встреча зарубежных гостей часто оказывается довольно волнительным процессом. Нужно принять во внимание национальные черты гостей, их предпочтения к кухне, типу проживания, традиции, уклад и обычая.

Если речь идет о питании, в организации обслуживания групп иностранных граждан, рассчитывается использование множества видов меню, учитывающих характерные черты национальных блюд туристов и содержащие блюда собственной национальной кухни. Необходимо наличие системного меню европейских завтраков, меню обеда и ужина для групповых гостей, меню порционных блюд, низкокалорийных или вегетарианских, детских и иных.

Нужно принять во внимание, что американцы выпивают кофе до завтрака, а корейцы не пьют кофе совсем. Гражданам из Индии и иных стран нужно предлагать чай. Европейцы завтракают, обедают и ужинают с минеральной или фруктовой водой, а жители Востока – японцы и корейцы – не употребляют минеральную воду совершенно. Датчане, норвежцы, чехи и румыны не предпочитают далму. Венграм не нравятся кисели, а англичанам – вареный сервелат, блины и пельмени. Румыны не используют соусы, а корейцы отвергают вкус бульонов. Скандинавы не обрадуются блюдам из творога. Для групп туристов меню завтрака, обеда, ужина создается и за день, обсуждается с главным человеком в группе [1].

Недоразумением может случиться при предоставлении туристам их национальных блюд, если не соблюдены требования при готовке пищи. Корейцы откажутся, есть блюдо из риса, приготовленного не так, как это подобает у них в стране.

Если говорить о проживании иностранных туристов в гостиницах, то здесь так же имеются свои особенности: по приезду в место назначения вселяющийся должен в течение трех дней, не считая праздники и выходные дни, показать свой паспорт для регистрации. В момент регистрации в гостинице управляющий смотрит на длительность действия визы, ставит в визе регистрационный номер гостя, наименование гостиницы и момент регистрации. В неких гостиницах иностранные туристы не заполняют анкету. В счет туриста добавляется государственная пошлина в виде 20% МРОТ, если это первоначальный пункт регистрации после пересечения границы. По дипломатической визе пошлина не взыскивается. Ежедневно гостиница предоставляет отчет в паспортно-визовую службу о количестве зарегистрированных иностранных туристов с информацией об уплате государственной пошлины [3].

Значительным аспектом является предоставление иностранным туристам экскурсионных услуг. Во время экскурсий для иностранных туристов нужно очень подробно выбирать слова, стараться, как можно более безошибочно проговаривать главные сведения об объекте показа, даже если группу сопровождает гид-переводчик. Безусловно, что при переводе тратится дополнительное время; яркие эпитеты, метафоры при переводе часто теряют свою изобразительность и выразительность; искаженный перевод может привести к перемене контекста рассказа, препятствовать восприятию темы, нагружать рассказ текстом, который не предоставляет ценных данных для туриста. Необходимо осторожно обращаться к поговоркам, пословицам, высказываниям и цитатам. Если экскурсовод лично ведет экскурсию на языке туристов нужно осуществить проверку и воспроизведение конкретных терминов, понятий, высказываний и образных форм языка. Здесь перед экскурсоводом стоит цель не только частой корректировки документации экскурсии, но и регулярного контроля за языковыми процессами в стране, из которой родом туристы. Очень часто для комбинированных по национальному составу групп экскурсия ведется языком, не представляющимся родным для каждого экскурсанта. Таким образом, корректируется лексический фонд, который используется в

тексте. Необходимо согласовывать содержательную нагрузку экскурсии, личное поведение и внешний вид с религиозными убеждениями, характерными особенностями туристов[2].

Итак, учет обстановки гостеприимства, почтение к культуре туристов из иных стран и поддержание личного достоинства экскурсовода, распространение культуры и традиций собственного народа, - ремесло профессионального опыта и искусства экскурсовода.

Европейцы не терпят суеты. Не следует образовывать вокруг них шум. Экскурсовод обязан продемонстрировать, что работа с иностранным туристом - это обыденная для него работа, привычка. Если же вокруг иностранца начинается ажиотаж, он, возможно, заподозрит подвох. В это мгновение просто утратить его расположение.

### Литература

1. Бутко И. И. Туристический бизнес: основы организации/И.И. Бутко, Е.А. Ситников, Д.С. Ушаков. - Ростов н/Д.: Феникс, 2007. -384 с. - (Бизнес -технологии).
2. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Р Ф. Теория и практика деятельности туристских фирм. -М.: Мастерство, 2002. -192с.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов/ О.Т. Лойко. -М.: Академия, 2008. -304 с. -(Туризм).