

УДК 338.48
ББК 65.433
Т80

Рецензенты:

доктор политических наук, профессор
Е. Н. Трофимов;
доктор экономических наук, профессор
Н. М. Павлюкова

Трухачев, А. В.

Т80 Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. – Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с.

ISBN 978-5-9596-0862-0

Рассматриваются основные теории развития мирового туристского рынка, раскрывается роль турагента и туроператора на рынке услуг, дана специфика обеспечения качества туристского продукта. Уделяется внимание перспективам развития туристской деятельности и прогнозам развития международного туризма.

Анализируется защита прав и интересов туристов Российской Федерации, а также представлена практика правового регулирования и особенности страхования в туризме. Дается обоснование представления о профессии, специализации, квалификации работников туристской индустрии.

Для студентов, аспирантов и профессорско-преподавательского состава экономических вузов, научных работников, руководителей и специалистов в области сферы услуг, а также всех интересующихся проблемой туризма и туристской деятельности в современных условиях.

УДК 338.48
ББК 65.433

ISBN 978-59596-0862-0

© ФГБОУ ВПО Ставропольский государственный аграрный университет, 2013

Оглавление

| | |
|-----------------|----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 7 |
|-----------------|----------|

Раздел I. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ, ЭТИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

| | |
|--|----|
| Глава 1. РАЗНОВИДНОСТЬ УСЛУГ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА | |
| § 1.1. Сфера бытового обслуживания населения | 17 |
| § 1.2. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве | 19 |
| § 1.3. Характеристика досуговых услуг | 23 |
| § 1.4. Особенности сервисной деятельности в России | 27 |
| § 1.5. Внедрение новых форм обслуживания | 31 |
| § 1.6. Новые виды отечественных услуг | 32 |

ГЛАВА 2. ПРЕДПРИЯТИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

| | |
|--|----|
| § 2.1. Особенности общего управления сервисным предприятием | 39 |
| § 2.2. Организационная структура сервисного предприятия | 46 |
| § 2.3. Производственный менеджмент | 57 |

ГЛАВА 3. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

КАК САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ВИД ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|--|----|
| § 3.1. Процесс обслуживания потребителей | 65 |
| § 3.2. Прогрессивные формы обслуживания | 72 |

ГЛАВА 4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ И КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|--|----|
| § 4.1. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей | 76 |
| § 4.2. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности | 80 |
| § 4.3. Социально-культурная сфера и кодекс профессиональной этики работников обслуживания | 86 |

ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|--|-----|
| § 5.1. Психология процесса обслуживания | 90 |
| § 5.2. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа | 91 |
| § 5.3. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов | 93 |
| § 5.4. Способы разрешения конфликтов | 96 |
| § 5.5. Единство этики и психологии в сервисной деятельности | 100 |

Раздел II. ТУРИЗМ КАК КУЛЬТУРНЫЙ ФЕНОМЕН И ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ

ГЛАВА 1. ПРИРОДНО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ТУРИЗМА

| | |
|---|-----|
| § 1.1. Основные понятия рекреации | 106 |
| § 1.2. Использование природных ресурсов | 112 |
| § 1.3. Государственные охраняемые территории. Экологический туризм | 114 |
| § 1.4. Особо охраняемые природные территории как объекты туризма | 118 |

ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ, ПРАВОВЫЕ И АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ТУРИЗМА

| | |
|---|-----|
| § 2.1. Виды туристских организаций. | 124 |
| § 2.2. Туризм и другие области знания | 140 |
| § 2.3. Правовые проблемы туристского бизнеса в Российской Федерации. | 148 |
| § 2.4. Правовая грамотность туристов. | 150 |
| § 2.5. Обеспечение безопасности в туризме. | 154 |

РАЗДЕЛ III. ОСНОВЫ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|---|-----|
| § 1.1. Роль турагента и туроператора на туристском рынке | 165 |
| § 1.2. Турагенты. | 170 |
| § 1.3. Туроператоры | 173 |
| § 1.4. Специфика туристского продукта | 175 |
| § 1.5. Туроператоры и турагенты на международном рынке. | 176 |

ГЛАВА 2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА 179

ГЛАВА 3. ЭВОЛЮЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ МИРОВОГО ТУРИСТСКОГО РЫНКА

| | |
|---|-----|
| § 3.1. Оценка потенциала роста мирового рынка туризма. | 184 |
| § 3.2. Эволюция рыночных технологий | 185 |
| § 3.3. Перспективы развития видов туристской деятельности. | 188 |
| § 3.4. Прогнозы развития международного туризма | 192 |
| § 3.5. Влияние социодемографических изменений на развитие мирового рынка туризма | 198 |

ГЛАВА 4. ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ТУРИСТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

| | |
|---|-----|
| § 4.1. Российское законодательство в области защиты прав и интересов туристов. | 204 |
|---|-----|

| | |
|---|-----|
| § 4.2. Практика правового регулирования туристской деятельности в России | 209 |
| § 4.3. Особенности страхования в туризме. | 224 |

РАЗДЕЛ IV. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ

ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ О ПРОФЕССИИ, СПЕЦИАЛЬНОСТИ

| | |
|---|-----|
| § 1.1. Общее представление о профессии, специальности, квалификации | 227 |
| § 1.2. Стадии и уровни профессионализма. Профессиональное воспитание и обучение специалиста. | 229 |
| § 1.3. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы | 236 |

ГЛАВА 2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПРОФЕССИЙ ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ. ПОНЯТИЕ О ДОЛЖНОСТИ. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ

| | |
|--|-----|
| § 2.1. Понятие о должности. Содержание разделов должностной инструкции («Общие положения», «Функции») | 242 |
| § 2.2. Содержание разделов должностной инструкции («Должностные обязанности», «Права») | 249 |
| § 2.3. Содержание раздела должностной инструкции («Ответственность») | 254 |
| § 2.4. Другие разделы должностной инструкции | 259 |
| § 2.5. Должностная инструкция персонала гостиниц | 261 |

ГЛАВА 3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПЕРСОНАЛА РЕСТОРАНОВ

| | |
|--|-----|
| § 3.1. Заведующий отделом продуктов питания и напитков | 274 |
| § 3.2. Заведующий шеф-повар | 277 |
| § 3.3. Старший стюард | 278 |
| § 3.4. Заведующий обслуживанием в номерах | 280 |
| § 3.5. Заведующий кафе | 282 |
| § 3.6. Администратор кафе | 284 |
| § 3.7. Директор ресторана (метрлотель) | 286 |
| § 3.8. Заведующий отделом по проведению банкетов | 288 |
| § 3.9. Старший официант по обслуживанию банкетов | 290 |

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ ПРОФЕССИИ К ЧЕЛОВЕКУ

| | |
|---|-----|
| § 4.1. Особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания | 292 |
| § 4.2. Профессиональный риск при работе в социальной сфере | 305 |
| § 4.3. Регламент трудовой деятельности | 315 |

ГЛАВА 5. СПОСОБНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРИГОДНОСТЬ. ИНТЕРЕСЫ И СКЛОННОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

| | |
|---|-----|
| § 5.1. Содержание труда, необходимые личностные и психические качества основных профессий СКСТ | 318 |
|---|-----|

| | |
|--|-----|
| § 5.2. Коммуникативная профиограмма специалиста СКСТ | 332 |
| § 5.3. Карьера профессиональной деятельности специалиста социальной сферы | 337 |
| ГЛАВА 6. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ ТУРИЗМУ | |
| § 6.1. Специалисты по экотуризму. | 340 |
| § 6.2. Специалисты по туроперейтингу | 351 |
| § 6.3 Специалисты административного управления туризмом. | 354 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 373 |
| ГЛОССАРИЙ | 376 |
| ЛИТЕРАТУРА. | 393 |