

45.8

0-66

Б А К А Л А В Р И А Т

В.П. Орловская

**ТЕХНОЛОГИЯ
И ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРЕДПРИЯТИЯ
ТУРИЗМА**

У Ч Е Б Н И К



Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ – БАКАЛАВРИАТ

серия основана в 1996 г.



В.П. ОРЛОВСКАЯ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА

УЧЕБНИК



Под редакцией профессора, заслуженного работника
высшей школы Российской Федерации *Е.И. Богданова*

*Рекомендовано
Учебно-методическим объединением по образованию
в области производственного менеджмента
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
(профиль «Производственный менеджмент»,
по специальности «Экономика и управление
на предприятии» (по отраслям))*

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ИНФРА-М
2018

УДК 338.48(075.8)

ББК 75.81я73

О66

ФЗ
№ 436-ФЗ

Издание не подлежит маркировке
в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11

Рецензенты:

д-р экон. наук, профессор Санкт-Петербургского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена *Б.И. Табачник*;

д-р геол. наук, профессор, заведующий кафедрой региональной экономики и природопользования Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов *В.М. Разумовский*

Орловская В.П.

О66 Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

ISBN 978-5-16-006293-8 (print)

ISBN 978-5-16-103552-8 (online)

Учебник представляет собой изложение учебной дисциплины согласно типовой учебной программе, утвержденной Учебно-методическим советом по отраслям «туризм», «физическая культура» и «спорт» УМО по образованию в области производственного менеджмента Минобрнауки РФ.

Для студентов, обучающихся по специальности «Экономика и управление на предприятии туризма», а также рекомендуется для использования в учебном процессе по направлению «Туризм» подготовки бакалавров и магистров (магистерская программа «Туризм: эволюция, менеджмент, маркетинг»).

УДК 338.48(075.8)

ББК 75.81я73



Н. Ф.

ISBN 978-5-16-006293-8 (print)

ISBN 978-5-16-103552-8 (online)

© Орловская В.П., 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ	
1.1. Туристский продукт, комплексная туристская услуга и особенности ее формирования	5
1.2. Понятия «техника», «технология» и «технология производства»	7
Понятие техники	7
Понятие технологии	12
Понятие технологии производства	14
1.3. Особенности технологии производства продуктов, работ, услуг в туризме	19
1.4. Техническое и технологическое оснащение предприятий и учреждений туризма	21
1.5. Термины, сокращения и аббревиатуры, принятые в международном туризме	39
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ И ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ	
2.1. Понятие турфирмы	41
2.2. Инициативный и рецептивный туроператор, турагент	42
2.3. Виды деятельности турфирмы	44
2.4. Классы обслуживания	45
2.5. Факторы, влияющие на поведение потребителя туристского продукта	46
2.6. Технология разработки ассортиментной политики турфирмы	49
2.7. Технология разработки туристских маршрутов и формирования туров	51
2.8. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту	53
2.9. Технология организации переговоров с поставщиками услуг	56
2.10. Информационные технологии в деятельности туристской фирмы	58
2.11. Программный комплекс «Мастер-тур»	60
ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЭКСКУРСИЙ И ЗАРУБЕЖНЫХ ПОЕЗДОК	
3.1. Правила обслуживания туристов	63
3.2. Технология организации информационного обеспечения туристского обслуживания	65
3.3. Технология организации туристских формальностей	67
3.4. Паспортно-визовые формальности	68
3.5. Шенгенское соглашение и шенгенская виза	72
3.6. Таможенная декларация, таможенное оформление и таможенный контроль	73
3.7. Страхование в туризме	74
3.8. Анимация обслуживания	76

3.9. Работа с жалобами потребителей	78
3.10. Качество обслуживания и способы его регулирования	80
3.11. Франкфуртская таблица	85
3.12. Технологии личных продаж в туризме	86
ГЛАВА 4. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАРУБЕЖНЫХ ПОЕЗДОК И ЭКСКУРСИЙ	
4.1. Технология организации деятельности турлидеров и руководителей туристских групп при подготовке и проведении тура	88
4.2. Критерии отбора турлидера	88
4.3. Функциональные обязанности турлидера	90
4.4. Технология организации экскурсионного обслуживания туристов	93
4.5. Обеспечение безопасности туристов	95
ГЛАВА 5. ТЕХНОЛОГИЯ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ	
5.1. Каталог	98
5.2. Технологическая карта туристского путешествия	100
5.3. График загрузки	101
5.4. Паспорт маршрута	101
5.5. Информационный листок	102
5.6. Памятка-программа для туристов	103
5.7. Ваучер	103
5.8. Заявка на бронь	105
5.9. Договор о продаже путевки	105
5.10. Туристская путевка	106
ГЛАВА 6. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
6.1. Культура обслуживания туристов	108
6.2. Формирование коммуникативных навыков у работников индустрии туризма	111
6.3. Преодоление коммуникационных барьеров	115
6.4. Профессиональная этика работников индустрии туризма	117
6.5. Протокол и этикет	118
ГЛАВА 7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	
7.1. Понятие «технические средства производства»	121
7.2. Значение применения технических средств производства в туризме	122
7.3. Использование компьютерной техники в туризме	124
7.4. Использование офисной техники	133
7.5. Применение копировально-множительной техники	136
7.6. Применение средств коммуникации	138

ГЛАВА 8. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ	
8.1. Значение современных технологий в туризме	142
8.2. Разработка и использование специализированного программного обеспечения в туризме.	145
8.2.1. Автоматизация работы предприятия туризма как предпосылка использования специализированного программного обеспечения	145
8.2.2. Специализированное программное обеспечение в туризме	151
8.2.3. Критерии выбора программного обеспечения	157
8.3. Сеть Интернет и ее значение в туризме	158
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	163
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	164
ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ	165