

ПРЕДИСЛОВИЕ

Понятие «туристская деятельность» является одним из важнейших в туристской науке и практике. Дать анализ этого понятия методологически важно, поскольку от него зависят определения туризма, а следовательно, многие практические вопросы экономики и статистики туристской индустрии. Иметь четкие представления о туристской деятельности, владеть процессом ее организации — важнейшая цель будущего работника туристской сферы. Достижению этой цели способствует дисциплина «Организация туристской деятельности», относящаяся к базовому циклу основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 100400 «Туризм».

Учебное пособие «Организация туристской деятельности» предназначено прежде всего для бакалавров указанного направления, однако теоретический материал и практические задания могут быть использованы при обучении студентов других направлений, связанных с туризмом, сервисом, гостиничным бизнесом. Федеральный государственный стандарт высшего профессионального образования подготовки бакалавров по направлению 100400 «Туризм» (далее — Федеральный стандарт), имеющий практическую направленность и нацеленный на более тесную взаимосвязь образования и туристского бизнеса, не содержит дидактических единиц, которые обычно служат основным ориентиром при написании учебных пособий для студентов. В новом стандарте ориентиром служат те компетенции, которыми должен обладать будущий бакалавр туризма (то, что он должен знать и уметь как профессионал в своей области). Они определены в соответствии с основными направлениями деятельности, которую будущие специалисты должны быть готовы выполнять на практике.

Выделяется пять основных направлений туристской деятельности: *проектная деятельность, производственно-технологическая деятельность, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность, научно-исследовательская деятельность*. Раскрывая понятие туристской деятельности и проблемы ее организации, мы будем исхо-

дить из этих основных направлений, каждому из которых соответствуют определенные профессиональные компетенции (ПК).

- **Проектная деятельность:**

- ◆ владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);
- ◆ способность обрабатывать и интерпретировать, используя базовые знания математики и информатики, данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);
- ◆ способность самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта (ПК-3);
- ◆ готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4).

- **Производственно-технологическая деятельность:**

- ◆ готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-5);
- ◆ способность к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6).

- **Организационно-управленческая деятельность:**

- ◆ способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);
- ◆ способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);
- ◆ умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии (ПК-9).

- **Сервисная деятельность:**

- ◆ способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10);
- ◆ способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- ◆ умение организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12).

- **Научно-исследовательская деятельность:**

- ◆ способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13);
- ◆ способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-14);
- ◆ готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-15);
- ◆ готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности (ПК-16).

Эти компетенции означают, что студент должен

ЗНАТЬ:

- теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;
- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания;
- организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов, особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;
- офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии;
- функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия;
- теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии;