

Скобкин С. С.

Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие /
С. С. Скобкин. — М. : Магистр, 2007. — 493 с.

В пособии на современном уровне изложены вопросы организации и управления предприятиями индустрии гостеприимства в Российской Федерации и за рубежом. Раскрыты организационно-правовые формы предпринимательства в туризме; особенности организации и управления гостиничной деятельностью, общественным питанием, воздушными пассажирскими перевозками, туристическими фирмами; особенности развития электронной коммерции в индустрии гостеприимства; планирование и управление региональным туризмом. В практикуме содержатся тесты и деловые ситуации по всем темам, рассмотренным в теоретической части книги.

Для студентов, изучающих теорию и практику управления предприятиями индустрии гостеприимства, и аспирантов. Будет полезна практическим работникам, занятым в туриндустрии.

Оглавление

Предисловие президента Российского союза туриндустрии С. П. Шпилько

Предисловие автора

ПРАКТИКА СЕРВИСА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА

ГЛАВА 1

Организационно-правовые формы предпринимательства в туризме

1.1. Туристическое обслуживание как предпринимательская деятельность.

1.2. Коммерческие и некоммерческие организации в сфере туризма

 Коммерческие организации

 Некоммерческие организации

 Отличия некоммерческих организаций от коммерческих

1.3. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица

1.4. Виды туристических организаций по функциональным признакам

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 2

Организация и управление гостиничной деятельностью

2.1. Гостиничное хозяйство как объект управления

2.2. Особенности развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации

2.3. Особенности рынка гостиниц Москвы

2.4. Классификация гостиничных предприятий

2.5. Формы управления гостиницами

2.6. Организация работы гостиницы

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 3

Организация и управление общественным питанием

3.1. Общественное питание как объект управления

3.2. Организация общественного питания в Российской Федерации

3.3. Особенности организации общественного питания

Ресторан и его рыночная среда

Концепция и профиль предприятия общественного питания

3.4. Франчайзинг как современная форма управления в ресторанном бизнесе

3.5. Принципы функционирования предприятий общественного питания . .

3.6. Организация приготовления пищи

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 4

Организация авиационных перевозок туристов

4.1. Организация международного авиационного бизнеса

4.2. Авиационный транспорт Российской Федерации

4.3. Обслуживание авиапассажиров

4.4. Административные формальности в аэропорту

4.5. Авиабилет, тарифы, скидки и льготы, аэропортовые сборы

4.6. Обязанности перевозчика и пассажира

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 5

Организация и управление деятельностью турфирм

5.1. Организаторы международного туризма

5.2. Туристические фирмы в Российской Федерации

5.3. Организация работы туроператорской фирмы

Управление туроператорской фирмой

Особенности проектирования тура

Технология доставки туров на рынок

5.4. Организация работы турагентской фирмы

Управление турагентской фирмой

Технология обслуживания туриста турагентством

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 6

Особенности развития международных онлайн-систем
бронирования туристических услуг

6.1. Электронный туризм: новый распределительный канал

6.2. Глобальные распределительные системы: «пионеры» электронного
распределения

6.3. Новые методы электронного сбыта на туристическом рынке

6.4. Гостиничная индустрия в эпоху онлайн-бронирования

6.5. Авиакомпании и онлайн-распределение туристического продукта

6.6. Лицо российского Интернета

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 7

Планирование и управление региональным туризмом

7.1. Особенности планирования туризма как комплексной системы .

Организационные структуры в области туризма

Планирование людских ресурсов в сфере туризма

Законодательство в области туризма

Национальное и региональное планирование туризма

Планирование устойчивого развития туризма

Долгосрочное и стратегическое планирование туризма

Участие общественности в планировании туризма

7.2. Этапы планирования туризма

Подготовка исследования

Определение задач

Исследуемые данные

Анализ и синтез

Разработка политики и структурного плана

Разработка других рекомендаций

Выполнение и контроль

7.3. Разработка плана развития туризма

Группа специалистов для разработки плана
План работы над проектом и аналитические доклады
Расчет потребностей в средствах размещения
Определение пропускных потенциалов для региона
Определение пропускных потенциалов для турцентра
Структура плана развития туризма
Типовая программа действий по развитию туризма
Перечень мер для контроля над выполнением плана

7.4. Финансирование развития туризма

Потребности в области финансирования
Международные источники финансирования
Инвестиционная стратегия в области туризма

Вопросы для самопроверки

ПРАКТИКУМ

1

Организационно-правовые формы предпринимательства в туризме

Тест: Предпринимательская деятельность

Деловая ситуация: Выборы генерального директора

2

Организация и управление гостиничной деятельностью

Тест: Классификация и управление гостиничными предприятиями . .

Деловая ситуация: Неблагоприятная ситуация в гостинице

Деловая ситуация: Гостиница-конкурент

3

Организация и управление общественным питанием

Тест: Классификация и управление предприятиями общественного питания

Деловая ситуация: Выбор концепции ресторана

4

Организация авиационных перевозок туристов

Тест: Виды авиационных перевозок

Деловая ситуация: Принципы руководства сотрудниками в компании
«Люфтганза»

5

Организация и управление деятельностью турфирм

Тест: Организация работы туроператорской фирмы

Тест: Организация работы турагентской фирмы

Деловая ситуация: Туристическая фирма — конкурент

6

Особенности развития международных онлайн-систем бронирования
туристических услуг

Тест: Организация электронной коммерции в туризме

Деловая ситуация: Турагентство смешанного типа

7

Планирование и управление региональным туризмом

Тест: Планирование туризма

Деловая ситуация: Обследование и анализ туристических
достопримечательностей в рамках плана развития туризма в Омане

Деловая ситуация: Стратегия развития туризма в Монголии

Деловая ситуация: Маркетинговая стратегия и рекламно-информационная
программа в плане развития туризма Шри-Ланки

Список литературы