

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/448507>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Туризм

Введение 3

1. Теоретические аспекты стандартов качества в сфере услуг 5

1.1. Индустрия туризма: теоретические аспекты и регулирование 5

1.2. Особенности стандартизации качества в сфере туристических услуг 9

2. Анализ соблюдения стандартов качества в сфере туризма 15

2.1. Общая характеристика туристического предприятия 15

2.2. Обеспечение качества туристических услуг 18

Заключение 24

Список источников информации 25

В России туризм не так давно начал активно развиваться по сравнению со странами Европы, однако обладает огромным потенциалом для развития и популяризации на мировом рынке. В регионах расположены туристические объекты, привлекающие гостей со всего мира, центры промышленного и делового туризма. Учитывая высокую насыщенность рынка туристических услуг, важны эффективные подходы к качеству их оказания. Специфика туризма связана с интернациональным характером и широким спектром отношений, в которые приходится вступать лицам, участвующим в организации отдыха и путешествий, что повышает сложность правового регулирования.

Качество туристических услуг является одним из важнейших факторов успешной работы любой туристической компании, обеспечивающим надежное положение в конкурентной среде, высокую долю продаж на рынке туристических услуг, а также повышенные и стабильные цены реализации. Качество стало наиболее эффективным вкладом в конкурентоспособность производителей туристических услуг на мировом рынке. Это отражает фундаментальные изменения в характере международной конкуренции в секторе туризма. В 1980-х годах. 20-й век никогда не был более важным с точки зрения растущего внимания, уделяемого всем аспектам качества и его реальному развитию во всем мире. Однако индустрия внутреннего туризма отнеслась к этому вопросу недостаточно серьезно, и из-за сложившейся ситуации было упущено много времени. Сегодня единственный способ для отечественных производителей восстановить туристическую отрасль страны - это разработать высококачественные туристические продукты и внедрить их на практике. Именно поэтому тема управления качеством услуг в сфере туризма сегодня очень актуальна.

Основная цель курсовой работы состоит в том, чтобы проанализировать стандарты качества в сфере туризма и их соблюдение.

Задачи работы:

- ☐ рассмотреть теоретические аспекты качества в сфере туризма;
- ☐ изучить вопросы стандартизации качества в сфере туризма;
- ☐ исследовать особенности деятельности туристического предприятия.
- ☐ определить проблемы и методы реализации качества туристических услуг.

Предметом исследования являются методология, факторы, стандарты качества туристических услуг.

Объектом исследования выступает турфирма «Гармония».

Для написания работы фундаментом послужили учебники, Федеральные законы Российской Федерации, касающиеся государственного регулирования в сфере туризма, а также интернет-ресурсы (научные сайты, электронные библиотеки и сервер органов государственной власти РФ).

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

1. Теоретические аспекты стандартов качества в сфере услуг

1.1. Индустрия туризма: теоретические аспекты и регулирование

Сегодня туризм является одним из самых прибыльных секторов мировой экономики. Развитие

туристического сектора с мультипликативным эффектом очень важно для формирования ВВП страны, а также оказывает стимулирующее воздействие на другие отрасли экономики. По вышеуказанным причинам государственный надзор является важным элементом развития туристической индустрии страны [16]. Система государственного регулирования туристской деятельности в РФ представлена сразу пятью уровнями управления, что наглядно изображено на рисунке 1.

Рисунок 1 – Система государственного регулирования туристской деятельности в РФ

Из данного рисунка видно, что в РФ государственное регулирование туристской деятельности основывается на нормах международного права, которые были изданы такими известными организациями, как Генеральной ассамблеей Всемирной туристской организации, Советом Европейского экономического сообщества, Генеральной ассамблей Международного бюро социального туризма и др. [9]. Международные правовые акты, принятые Всемирной туристской организацией (ВТО) и другими международными организациями, также играют важную роль в государственном регулировании туристской деятельности. Что касается Российской Федерации, то здесь Конституция страны имеет высшую юридическую силу и содержит основные нормы туристской деятельности. Конституция гласит, что Российская Федерация является социальным государством с политикой, направленной на создание условий, направленных на обеспечение достойной жизни и свободного развития граждан России. Так, согласно статье 37 Конституции, все граждане Российской Федерации без исключения имеют право на отдых. И в соответствии со ст. 27 Конституции все граждане, законно находящиеся на территории России, имеют право на свободное передвижение и право выбирать место жительства [10].

Не менее важная роль в российском туристическом законодательстве отводится Гражданскому кодексу Российской Федерации. В Гражданском кодексе услуга рассматривается как объект гражданского права (статья 128), а сфера туристических услуг выделена среди услуг, предусмотренных договором об оплате, в соответствии со статьями 779-783. Таким образом, в статьях 420-453 Гражданского кодекса Российской Федерации сформулированы общие положения, касающиеся договора, а в статьях 454-1109 регламентированы правила, касающиеся отдельных обязательств и договоров.

Государственные органы России действительно уделяют значительное внимание вопросу формирования правовой основы внутренней и въездной среды Российской Федерации, а также повышению конкурентоспособности российской индустрии туризма, направленной на удовлетворение потребностей граждан России и иностранцев в высококачественном туристическом продукте.

В рамках достижения вышеуказанной цели принята «Программа развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации на 2020-2025 годы», которая включает меры по развитию туристско-рекреационного комплекса в России, повышению качества услуг в сфере туризма и продвижению российского туристического продукта на международном и внутреннем туристическом рынках [7].

Не менее важно и то, что ФЗ №49 определил понятие и правовое регулирование электронного инструктажа, а также заложил правовую основу для создания единой информационной системы об электронных инструктажах.

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132 от 24.11.1996 года.
2. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ на 2011-2018 годы"
3. ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ" (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ
4. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.
5. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
6. Андреев, В. Д. Организация и методика рискоориентированного аудита в туризме : учебное пособие / В. Д. Андреев. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 392 с.
7. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
8. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.
9. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИВ, 2020. – 118 с.
10. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

11. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с.
12. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 256 с.
13. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.
14. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.
15. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.
16. Ветитнев, А. М. Олимпийский туризм: организационно-экономические аспекты и влияние на принимающую дестинацию : монография / А.М. Ветитнев, Н.В. Бобина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 227 с.
17. Грошев, И. В. Туризм для лиц пожилого возраста : монография / И.В. Грошев, Е.П. Корчагин. — Москва : ИНФРА-М, 2021. – 303 с.
18. Губа, Д. В. Лечебно-оздоровительный туризм : курорты и сервис : учебник / Д. В. Губа, Ю. С. Воронов. – Москва : Спорт, 2020. – 240 с.
19. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
20. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 257 с.
21. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме : учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 208 с.
22. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 227 с.
23. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 295 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/448507>