

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://stuservis.ru/referat/424733>

Тип работы: Реферат

Предмет: Туризм

Оглавление

Введение 3

1 Понятие и сущность туризма как объекта публичного управления 5

2 Стандартизация в индустрии туризма России: история, 2021 г. 10

3 Стандартизация услуг как инструмент туристской индустрии: 2022 г 14

Заключение 19

Список литературы 20

2 Стандартизация в индустрии туризма России: история, 2021 г.

В 2015 г. был принят отдельный закон РФ «О стандартизации» . Принятие отдельного закона обоснованно и удобно для потребителей и производителей услуг , поскольку систематизирует в одном документе все основные предписания в этой сфере.

С 1 января 2021 г. предприятия индустрии туризма стали действовать с учетом изменений, произошедших в законе. Дело в том, что 18 ноября 2020 г. вышло новое Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» .

Согласно приведенному выше постановлению все без исключения гостиничные предприятия подлежат классификации. Это относится не только к крупным гостиницам с количеством номеров более 50, но и к совсем маленьким – с количеством номеров менее 15.

С одной стороны, такие требования накладывают дополнительную нагрузку на производителей услуг, с другой – вышеуказанное Постановление защищает потребителя на рынке гостиничных услуг.

Следует отметить, что на территории Российской Федерации уже многие годы действуют единые государственные требования к качеству оказания туристских услуг. Они, в частности, зафиксированы в таком документе, как ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» .

Анализ современных общемировых тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства, базирующихся на основе данных многочисленных международных исследований соответствующих рынков, позволяет выявить ряд новых требований. Это обусловлено непрерывным ростом потребностей людей в сфере рекреационного обслуживания.

К их числу, в частности, можно отнести:

- совершенствование анимационного обслуживания туристов;
 - усиление контроля качества предоставляемых в сфере туризма и гостеприимства услуг;
 - подготовка высококлассных специалистов для индустрии туризма и смежных с ней отраслей;
 - гарантии осуществления заранее оплаченных услуг;
 - достижение необходимого соответствия предоставляемых услуг соответствующим классам обслуживания;
 - поддержание и сохранение качества окружающей среды в местах массового пребывания туристов и др.
- Одним из важных направлений стандартизации и сертификации рекреационных услуг выступает функционирование гостиничных предприятий. Это вызвано непрерывным ростом требований клиентов к качеству предоставляемых услуг, значительным повышением стандартов обслуживания в наиболее развитых странах мира.

Основные цели классификации гостиниц:

- потребителям должна предоставляться достоверная информация о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением;
- повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

К гостиницам не относятся и классификации не подлежат средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских

организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) организаций, входящих в их структуру, кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

Список литературы

- 1) ГОСТ Р 50690-2017. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ// <https://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения 16.02.2024)
- 2) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 28.12.2023) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/ (дата обращения 16.02.2024)
- 3) Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 N 162-ФЗ (последняя редакция)// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/ (дата обращения 16.02.2024)
- 4) Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция)// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения 16.02.2024)
- 5) Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 16.02.2024)
- 6) Аймалетдинов Т.А., Гильдебрандт И.А., Никишова Е.Н., Рассадина Д.С. Новая нормальность. Образ жизни, рынки, инфраструктура и коммуникации после пандемии. - М.: Издательство НАФИ, 2020. - 73 с.
- 7) Морозов М.А., Морозова Н.С., Зворыкина Т.И. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях // Стандарты и качество. - 2020. - № 8. С. 104-108.
- 8) Морозов М.А., Морозов М.М. Цифровые коммуникации как инструмент формирования единого информационного пространства в туризме // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2019. № 2. С. 69-72.
- 9) Морозов М., Морозова Н., Зворыкина Т. Стандартизация услуг как инструмент туристской индустрии в условиях новой нормальности// Стандарты и качество № 5 (1019) 2022. С. 47-50
- 10) Ольшанская Э. Ю. Понятие и сущность туризма как объекта публичного управления//ДОСТИЖЕНИЯ ВУЗОВСКОЙ НАУКИ 2022. Сборник статей XXI Международного научно-исследовательского конкурса. Пенза, 2022. С. 215-220
- 11) Российский энциклопедический словарь «Туризм». Под ред. С.Ю. Житенёва. М.: Институт Наследия, 2018
- 12) Туризм. Толковый словарь Ожегова и Шведовой. Электронная версия// URL:<https://gufo.me/dict/ozhegov/%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC> (дата обращения 16.02.2024)
- 13) Фахрутдинова Л. Р., Эйдельман Б. М., Найда А. М. Развитие системы стандартизации и сертификации в индустрии туризма России в современных условиях//КАЗАНСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ВЕСТНИК. 2021. № 1. С. 10-15

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://stuservis.ru/referat/424733>