

## Специальность 43.02.10 Туризм



Путешествия и туризм – два неразрывно связанных понятия, которые описывают определённый образ жизнедеятельности человека. Это отдых, пассивное или активное развлечение, спорт, познание окружающего мира, торговля, наука, лечение и др. Однако всегда при этом присутствует характерное действие, определяющее и обособливающее собственно путешествие от иных сфер деятельности – временное перемещение человека в иную местность или страну, отличные от его обычного местонахождения или проживания. Путешествие – термин, обозначающий перемещение людей в пространстве и времени независимо от цели такового. Человеку на протяжении всей его эволюции было свойственно стремление к миропознанию и первооткрывательству в целях развития торговли, завоевания и освоения новых земель, поисков ресурсов и новых транспортных путей. За многовековую историю путешествий, географических открытий, промышленного освоения новых территорий, расширения мирохозяйственных связей были собраны многочисленные научные литературные материалы, отчёты и дневники. Они сыграли неоценимую роль в накоплении человеком знаний в различных областях науки, культуры, техники. У многих людей появляется потребность увидеть новые районы и страны, познакомиться с жизнью и обычаями их народов. Всё это послужило причиной возникновения особой формы путешествий – туризма.

Сегодня мир превратился в единое пространство, большие расстояния перестали быть барьером для желающих совершить путешествие. Туризм способствует внедрению и применению передовых технологий, вызывает активизацию мирового рынка товаров и услуг, способствует инвестированию средств в различные сферы производства, помогает решать проблемы занятости и оздоровления населения. Туризм оказывает огромное влияние на такие важнейшие отрасли экономики, как транспорт и связь, сельское хозяйство, строительство, производство товаров народного потребления и т.д., выступает катализатором экономического развития. Индустрия туризма уникальна тем, что служащие составляют часть ее продукта. Персонал в индустрии туризма является важнейшей составной частью и качество обслуживания в туристических организациях зависит от мастерства и сознательности служащих. Удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается вежливостью персонала и его отзывчивостью.

## Специальность 43.02.10 Туризм



Профессия туристического агента-менеджера по работе с клиентами в турагентстве пока недостаточно популярна. Она очень красиво выглядит снаружи, но изнутри оказывается весьма хлопотной. Рабочий день нередко затягивается почти до ночи, причем пик работы приходится на праздники. Кроме того, этот вид деятельности относится к виду стрессовых: если что-то не ладится с

продажами или подводят партнеры, срочно приходится искать выход из положения. А самое главное, многое зависит от субъективных факторов - отношение людей, погоды в регионе и т.д.

В настоящее время для квалифицированной работы в индустрии туризма, помимо технологической подготовки, знаний в области туристического бизнеса, также необходима соответствующая психологическая подготовка, владение вопросами межличностного общения.

В целом для работы в туркомпании требуются специальные знания, владение английским языком, который используется на любом участке индустрии туризма - от бронирования билетов гостиниц и оформления виз до продаж туристических услуг и VIP обслуживания. Желаящим приобрести профессию билетного кассира необходимо освоить системы Amadeus, Sabre, Gabriel.

Работа с корпоративными клиентами требует обучения на специальных курсах, которые дают навыки эффективной телефонной и письменной коммуникации, разрешения конфликтов, организации времени, стресс-менеджмента, знание правил организации интенсив-поездок, конференций, праздничных и деловых мероприятий, подбора направления, оценки потребностей клиента. Деятельность по бронированию связана со знанием гостиничных цепочек, типов размещения, отелей, систем рейтингов, дополнительных сервисов и услуг, систем тарифов, договоров, консолидаторов, а также специального программного обеспечения. Существуют и узкоспециализированные позиции, такие как менеджер по обучению за рубежом, специалист по бронированию авиаперевозок, менеджер по продаже лечебных туров, требующие также специальной подготовки и опыта.

Сделать карьеру в сфере туризма и выйти на хорошо оплачиваемую позицию реально. Но для этого нужно очень любить свою работу, тратить на нее много времени и при этом постоянно учиться. Иначе добиться успеха невозможно.