

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение .....</b>	<b>7</b>
<b>Глава 1. Индустрия туризма в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы .....</b>	<b>10</b>
1.1. Особенности функционирования туристского рынка.....	10
1.2. Современный туристский рынок и перспективы его развития .....	26
1.3. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии туризма.....	39
1.4. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии туризма .....	53
1.5. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма .....	62
<i>Контрольные вопросы .....</i>	<i>77</i>
<b>Глава 2. Организация управления туристским комплексом .....</b>	<b>78</b>
2.1. Международные туристские организации .....	78
2.2. Роль государства в развитии индустрии туризма .....	89
2.3. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма.....	94
<i>Контрольные вопросы .....</i>	<i>103</i>
<b>Глава 3. Организация и технология работы туристских фирм.....</b>	<b>105</b>
3.1. Планирование и формирование программы обслуживания туристов .....	105
3.2. Ценовая политика туристской фирмы .....	123
3.3. Реализация сбытовой политики туристской фирмы .....	131
3.4. Правила продажи туристского продукта потребителю .....	139
3.5. Выполнение паспортно-визовых формальностей для туристов и страхование .....	151
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>163</i>
<b>Глава 4. Взаимодействие туристских фирм с организациями — поставщиками услуг .....</b>	<b>165</b>
4.1. Транспортные компании .....	165
4.1.1. Воздушный транспорт.....	166
4.1.2. Водный транспорт .....	176
4.1.3. Сухопутный транспорт .....	187
4.2. Предприятия гостиничного комплекса.....	204
4.2.1. Особенности функционирования гостиничного комплекса .....	204
4.2.2. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами .....	215
<i>Контрольные вопросы .....</i>	<i>221</i>
<b>Глава 5. Маркетинговая деятельность организаций индустрии туризма .....</b>	<b>223</b>
5.1. Специфика и комплексный характер маркетинга в индустрии туризма .....	223
5.2. Комплексные маркетинговые исследования рынка в организациях индустрии туризма.....	228
5.3. Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма .....	237
5.4. Стимулирование сбыта туристского продукта или услуг в организациях индустрии, туризма .....	251
5.5. Управление торговой маркой организации индустрии туризма.....	262
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>272</i>
<b>Глава 6. Управление развитием персонала в организациях индустрии туризма .....</b>	<b>273</b>
6.1. Система управления персоналом в организациях индустрии туризма.....	273
6.2. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии туризма .....	284
6.3. Развитие персонала в организациях индустрии туризма.....	301
6.4. Управление процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма .....	311
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>321</i>

## Приложения

Приложение 1. Договор турфирмы с предприятием питания .....	323
Приложение 2. Договор на экскурсионное обслуживание .....	326
Приложение 3. Договор на покупку турпоездок и другие виды туристского обслуживания .....	329
Приложение 4. Агентское соглашение о реализации туристских путевок за границу .....	333
Приложение 5. Договор о туристском обслуживании .....	341
Приложение 6. Памятка туристу .....	348
Приложение 7. Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» .....	352
Приложение 8. Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки (с пояснениями) .....	358
<b>Приложение 9. Типовая форма ТУР-1 .....</b>	<b>364</b>
<b>Приложение 10. Таможенная декларация .....</b>	<b>368</b>
Приложение 11. Порядок применения и оформления таможенной декларации .....	371
Приложение 12. Тариф сборов за фактические расходы, связанные с оказанием визовых услуг при оформлении приглашений для въезда <i>иностранных граждан и лиц без гражданства</i> в Российскую Федерацию .....	373
Приложение 13. Агентское соглашение о продаже авиаперевозок .....	374
Приложение 14. Договор фрахтования вместимости теплохода .....	385
Приложение 15. Договор турфирмы с автотранспортным предприятием .....	389
Приложение 16. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» .....	393
Приложение 17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации .....	398
<b>Приложение 18. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) (Извлечение) .....</b>	<b>403</b>
Приложение 19. Международные гостиничные правила .....	406
Приложение 20. Правила оказания услуг общественного питания .....	410
Приложение 21. Договор турфирмы с гостиницей .....	414
Приложение 22. Принципы построения системы управления персоналом в организации .....	422
<b>Глоссарий .....</b>	<b>426</b>
<b>Литература .....</b>	<b>436</b>

*Анализируются современное состояние мирового и российского туристских рынков, особенности туристского продукта, отличающие его от других товаров. Дается характеристика современного потребителя и его требований к туристскому продукту. Рассматривается организация управления туристским комплексом на различных уровнях как в России, так и за рубежом. Описаны основные функции туристской организации по формированию туристского продукта, его продвижению и сбыту.*

*Особое внимание уделяется вопросам взаимовыгодного сотрудничества туристских фирм и организаций — поставщиков услуг, поскольку туристский продукт создается усилиями, многих организаций, каждая из которых имеет собственные методы работы, специфические потребности и различные коммерческие цели. От координации деятельности всех партнеров по формированию туристского продукта зависит его конкурентоспособность и соответственно эффективность работы всех организаций, участвующих в его создании.*

*Для студентов, аспирантов, преподавателей вузов и слушателей системы послевузовского образования, а также специалистов организации, работающих в индустрии туризма.*