

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Термины, определения и основные положения, являющиеся основой туристского бизнеса.....	5
Глава 2. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.....	11
Глава 3. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.....	24
Глава 4. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура.....	53
Глава 5. Законодательная база по лицензированию туристской деятельности.....	72
Глава 6. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг. Основы законодательства по стандартизации и сертификации.....	93
Глава 7. Цели и задачи сертификации. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.....	138
Глава 8. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».....	161
Глава 9. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» ...	170
Глава 10. Основные положения: ГОСТ Р 511185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» и «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».....	180
Глава 11. ГОСТ 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».....	192
Глава 12. Сертификация организаций, осуществляющих деятельность по продаже и бронированию пассажирских и грузовых перевозок.....	211
Глава 13. Сертификация туристских услуг.....	231
Приложения.....	246

*Рассмотрены вопросы лицензирования, стандартизации и сертификации в индустрии туризма и гостиничном хозяйстве Дан анализ действующих нормативных документов, включая ГОСТы, применяемые при проведении сертификации туристских услуг и услуг гостиниц*

*Для студентов, изучающих туристские дисциплины, работников региональных органов управления туризмом, органов по лицензированию и сертификации в туризме и гостиничной деятельности.*