

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТУРИСТСКИЙ КОМПЛЕКС КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	6
1.1. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМ КОМПЛЕКСОМ в Росс пи.....	6
1.2. ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	12
1.3. НОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	20
ГЛАВА 2. ИНФРАСТРУКТУРА ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	33
2.1. ЗНАЧЕНИЕ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИЗМА И ПК ГОСТЕПРИИМСТВА.....	33
2.2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНФРАСТРУКТУРА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ.....	34
2.3. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ПИТАНИЯ ТУРИСТОВ	48
2.4. ИНФРАСТРУКТУРА РАЗВЛЕЧЕНИЙ ТУРИСТОВ	59
2.5. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРОМЫШЛЕННАЯ) СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ	73
ГЛАВА 3. ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА	87
ГЛАВА 4. РЫНОК УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	98
4.1. АНАЛИЗ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	98
4.1.1. Изучение спроса на гостиничные услуги	99
4.1.2. Анализ факторов, формирующих эластичность спроса	101
4.1.3. Изучение рынков сбыта	103
4.1.4. Обоснование планов реализации	105
4.1.5. Анализ ценовой политики	106
4.1.6. Анализ конкурентоспособности	108
4.2. ОРГАНИЗАЦИЯ АНАЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ	110
4.2.1. Положение об аналитической службе гостиничного предприятия.....	113
4.3. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ И МЕТОДИКИ ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА	116
4.3.1. Определение источников и объема аналитической информации	116
4.3.2. Определение необходимых и достаточных видов и приемов экономического анализа	118
4.3.3. Определение системы аналитических показателей.....	121
4.3.4. Распределение аналитической работы по исполнителям и срокам	122
4.3.5. Программа проведения маркетингового исследования гостиничного предприятия	123
4.3.6. Особенности сельского туризма на рынке туристских услуг.....	125
ГЛАВА 5. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ В САНАТОРНО- КУРОРТНОЙ СФЕРЕ	140
5.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕЙ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ	141
5.2. ОЦЕНКА ИЗДЕРЖЕК	143
5.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НИЖНЕГО ПРЕДЕЛА ЦЕНЫ НА КРАТКОСРОЧНО- ВРЕМЕННОМ ИНТЕРВАЛЕ	148
5.4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СПРОСА	149
5.5. АНАЛИЗ ЦЕН И МЕТОДОВ КОНКУРЕНТОВ.....	153

ГЛАВА 6. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	162
6.1. Понятие стандартизации и стандарта. Новая модель стандартизации в современных условиях.....	162
6.2. Понятие «услуга», виды услуг, место туристских услуг в многообразии услуг, оказываемых населению.....	163
6.3. Стандартизация требований по обеспечению безо- пасности туристских ус луг	164
6.4. Контроль за выполнением требований безопасности туристских услуг	170
6.5. Модель обеспечения качества туристских услуг.....	171
6.6. Понятие и цели сертификации. Сертификация обязательная и добровольная.....	177
6.7. Сертификация турнстс ко го продукта	179
6.8. Порядок организации и проведения работ по серти- фикации туристского продукта	180
6.9. Управление качеством туристских услуг	184
6.9.1. Современные направления развития стандартизации в сфере туристских услуг	184
6.9.2. Европейский опыт управления качеством туристских услуг	187
6.9.3. Практика фирм Японии в области управления качеством туристских услуг	189
6.9.4. Формирование требований к качеству туристских услуг и сертификация туристских предприятий	191
ГЛАВА 7. СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ:	199
7.1. АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ МЕСТ в ГОСТИНИЦАХ	199
7.1.1. Факс	199
7.1.2. Телефон.....	200
7.1.3. Центральная система бронирования	200
7.2. АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО И СКЛАДСКОГО УЧЕТА в ГОСТИНИЦЕ.....	211
ГЛАВА 8. УПРАВЛЕНИЕ ИНВЕСТИЦИЯМИ В ТУРИЗМЕ	218
8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ.....	220
8.2. МЕТОД РАСЧЕТА ЧИСТОГО ПРИВЕДЕННОГО ЭФФЕКТА	221
8.3. МЕТОД РАСЧЕТА ИНДЕКСА РЕНТАБЕЛЬНОСТИ ИНВЕСТИЦИИ	224
8.4. МЕТОД РАСЧЕТА ВНУТРЕННЕЙ НОРМЫ ПРИБЫЛИ ИНВЕСТИЦИИ.....	224
8.5. МЕТОД ОПРЕДЕЛЕНИЯ СРОКА ОКУПАЕМОСТИ ИНВЕСТИЦИЙ	227
8.6. МЕТОД РАСЧЕТА КОЭФФИЦИЕНТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНВЕСТИЦИИ.....	229
8.7. ПРОЦЕССЫ КОНЦЕНТРАЦИИ и ИНТЕГРАЦИИ КАПИТАЛА в СФЕРЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	230
ГЛАВА 9. УПРАВЛЕНИЕ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ ТУРИСТСКОГО КОМПЛЕКСА	255
9.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА	255
9.2. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА и ГОСТЕПРИИМСТВА	261
9.3. МЕНЕДЖМЕНТ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА.....	264
9.4. РАС СТАНОВКА ПЕРСОНАЛА	275
9.5. ОПЛАТА ТРУДА и САНКЦИИ.....	279
9.6. ОЦЕНКА, АТТЕСТАЦИЯ, ПЕРЕПОДГОТОВКА и ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА	284
ГЛАВА 10. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ.....	293
10.1. Этапы развития страховой > дела	293
10.2. Особенности страхования туристов (путешественников).....	296
10.3. Выездной поток российских граждан	303

10.4. НЕОБХОДИМОСТЬ СТРАХОВАНИЯ ТУРИСТОВ	305
10.5. ОТРАСЛИ С ТРАХОВАННЯ ТУРИСТОВ.....	310
ГЛАВА 11. РЕКЛАМНАЯ И ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ.....	325
11.1. РЕКЛАМА И ФОРМИРОВАНИЕ СПРОСА НА ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ	325
11.2. ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ.....	343
ГЛАВА 12. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	373
ГЛАВА 13. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	386
ГЛАВА 14. ОРГАНИЗАЦИЯ КЛУБНОГО ОТДЫХА	400
14.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИЗМА В СФЕРЕ КЛУБНОГО ОТДЫХА	400
14.1.1. Элементы системы владения отдыхом.....	402
14.1.2. Специфика туристского продукта в системе владения отдыхом	413
14.1.3. Стоимость в системе владения клубным отдыхом.....	423
14.2. НЕКОТОРЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В СФЕРЕ КЛУБНОГО ОТДЫХА	432

В учебнике содержатся основополагающие понятия теории и практики организации гостиничного и туристского бизнеса.

Рассматриваются вопросы организации управления гостинично-туристским комплексом (ГТК), в том числе: рекламно-маркетинговые коммуникации в туризме, организация туризма в сфере клубного отдыха, транспортное обеспечение туризма, организация управления гостиницами, оценка эффективности организации ГТК. Освещаются вопросы, связанные с использованием систем автоматизации обработки данных в гостиницах, а также рассмотрено законодательство, регулирующее хозяйственную деятельность в гостиничном и туристском бизнесе. Книга содержит контрольные вопросы и литературу по каждой главе.

Учебник предназначен для студентов, обучающихся по профессионально-образовательным программам туристских специализаций, слушателей курсов переподготовки и повышения квалификации, специалистов сферы туризма, а также для практических работников предприятий индустрии туризма.

Издание подготовлено коллективом авторов кафедры гостиничного и туристского бизнеса и кафедры развития рынка Института туризма и развития рынка Государственного университета управления под общей редакцией засл. работника высшей школы, профессора, д.э.н. А.Д. Чудновского.