

Чудновский А.Д.

Управление индустрией туризма: учебное пособие/ А.Д. Чудновский,  
М. А. Жукова, В. С. Сенин. — 4-е изд., испр. и доп. — М.: КНОРУС, 2007. -  
440 с.

*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 разных 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 свои 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 для специалистов организаций, работающих в индустрии туризма.*

## Содержание

### Введение

### Глава 1. Индустрия туризма в современных условиях:

состояние, проблемы и перспективы

1.1. Особенности функционирования туристского рынка

1.2. Современный туристский рынок и перспективы его развития

1.3. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии туризма

1.4. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии туризма

1.5. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма

*Контрольные вопросы*

### Глава 2. Организация управления туристским комплексом

2.1. Международные туристские организации

2.2. Роль государства в развитии индустрии туризма

2.3. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма

*Контрольные вопросы*

### Глава 3. Организация и технология работы туристских фирм

3.1. Планирование и формирование программы обслуживания туристов

3.2. Ценовая политика туристской фирмы

3.3. Реализация сбытовой политики туристской фирмы

3.4. Правила продажи туристского продукта потребителю

3.5. Выполнение паспортно-визовых формальностей для туристов и страхование

*Контрольные вопросы*

Глава 4. Взаимодействие туристских фирм с организациями —  
поставщиками услуг

4.1. Транспортные компании

4.1.1. Воздушный транспорт

Водный транспорт

4.1.2. Сухопутный транспорт

4.2. Предприятия гостиничного комплекса

4.2.1. Особенности функционирования гостиничного комплекса

4.2.2. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами

*Контрольные вопросы*

Глава 5. Маркетинговая деятельность организаций индустрии туризма

5.1. Специфика и комплексный характер маркетинга в индустрии туризма

5.2. Комплексные маркетинговые исследования рынка

в организациях индустрии туризма

5.3. Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма

5.4. Стимулирование сбыта туристского продукта или услуг

в организациях индустрии туризма

5.5. Управление торговой маркой организации индустрии туризма

*Контрольные вопросы*

Глава 6. Управление развитием персонала в организациях индустрии туризма

6.1. Система управления персоналом в организациях индустрии туризма

6.2. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии туризма

6.3. Развитие персонала в организациях индустрии туризма

6.4. Управление процессом обучения персонала в организациях

индустрии туризма

*Контрольные вопросы*

Приложения

*Приложение 1. Договор турфирмы с предприятием питания*

- Приложение 2.* Договор на экскурсионное обслуживание
- Приложение 3.* Договор на покупку турпоездов и другие виды туристского обслуживания
- Приложение 4.* Агентское соглашение о реализации туристских путевок за границу
- Приложение 5.* Договор о туристском обслуживании
- Приложение 6.* Памятка туристу
- Приложение 7.* Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все»
- Приложение 8.* Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки (с пояснениями)
- Приложение 9.* Типовая форма ТУР-1
- Приложение 10.* Таможенная декларация
- Приложение 11.* Порядок применения и оформления таможенной декларации
- Приложение 12.* Тариф сборов за фактические расходы, связанные с оказанием визовых услуг при оформлении приглашений для въезда иностранных граждан и лиц без гражданства в Российскую Федерацию
- Приложение 13.* Агентское соглашение о продаже авиаперевозок....
- Приложение 14.* Договор фрахтования вместимости теплохода
- Приложение 15.* Договор турфирмы с автотранспортным предприятием
- Приложение 16.* ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- Приложение 17.* Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- Приложение 18.* Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) (Извлечение)
- Приложение 19.* Международные гостиничные правила
- Приложение 20.* Правила оказания услуг общественного питания
- Приложение 21.* Договор турфирмы с гостиницей

*Приложение 22.* Принципы построения системы управления  
персоналом в организации

Глоссарий

Литература