

Сухов Р. И.

Организация работы туристского агентства: Учебное пособие / Р. И. Сухов
- Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: издательский
центр «МарТ», 2006. - 160 с. (Серия «Туризм и сервис»).

Учебное пособие посвящено практическим вопросам организации работы туристского агентства. Освещены следующие направления деятельности: работа турагентства по формированию тура с клиентами, туроператорами и смежными организациями и отраслями, косвенно или прямо влияющими на организацию туров.

Для студентов, обучающихся туристскому бизнесу, менеджеров турагентств, а также для широкого круга читателей, в качестве справочного пособия по вопросам оформления документации, связанной с турпоездками.

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТЕ ТУРИЗМЕ

- 1.1. Терминология, определенная российским законодательством
- 1.2. Научные разработки терминологии
- 1.3. Понятийный аппарат западноевропейской школы

ГЛАВА 2. СПЕЦИФИКА ОФОРМЛЕНИЯ

ОБЩЕГРАЖДАНСКОГО ЗАГРАНПАСПОРТА

- 2.1. Полномочия туристских фирм
- 2.2. Документы, необходимые для оформления ОЗП лицам старше 14 лет
- 2.3. Документы, необходимые для оформления ОЗП детям до 14 лет
- 2.4. Документы, необходимые для внесения данных о детях до 14 лет в ОЗП родителей
- 2.5. Особые указания
- 2.6. Процедура выдачи ОЗП
- 2.7. Прописка
- 2.8. Дополнительная информация

ГЛАВА 3. ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА ТУРИСТОВ

- 3.1. Степень ответственности сторон
- 3.2. Виды виз
- 3.3. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства
- 3.4. Стандартный набор документов для получения шенгенской визы
- 3.5. Типы и специфика выдачи шенгенских виз
- 3.6. Специфика выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами

ГЛАВА 4. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

- 4.1. Степень ответственности сторон
- 4.2. Нормативные документы

ГЛАВА 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

- 5.1. Виды и значение транспортных средств
- 5.2. Авиационные перевозки
- 5.3. Автобусные перевозки
- 5.4. Перевозки прочими транспортными средствами

ГЛАВА 6. СТРАХОВАНИЕ ВТУРИЗМЕ

- 6.1. Общие правила и принципы
- 6.2. Обязательное страхование медицинских расходов граждан, временно пребывающих на территории иностранных государств
- 6.3. Определения и понятия
- 6.4. Виды страховых случаев
- 6.5. Международный страховой полис
- 6.6. Дополнительные услуги
- 6.7. Страхование от невыезда
- 6.8. Оплата страховых случаев
- 6.9. Формирование стоимости страхового полиса
- 6.10. Страховые компании

ГЛАВА 7. РАБОТА СТУРИСТСКИМИ КАТАЛОГАМИ

- 7.1. Виды каталогов
- 7.2. Каталоги тематики оздоровительного (пляжного) или экскурсионно-познавательного туризма с использованием авиатранспорта
- 7.3. Каталоги тематики экскурсионно-познавательного (оздоровительного) туризма с использованием автобусов

ГЛАВА 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

- 8.1. Мотивация туристского спроса
- 8.2. Психология туристских потребностей
- 8.3. Психология персонала турфирмы

ГЛАВА 9. ОСОБЕННОСТИ ТУРАГЕНТСКОЙ РАБОТЫ

9.1. Анализ содержания посреднических договоров

9.2. Работа с туроператорами - правила бронирования туров

ГЛАВА 10. ФОРМИРОВАНИЕ ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ТУРИСТА

10.1. Состав пакета

10.2. Договор о туристском обслуживании

10.4. Туристский ваучер

10.5. Проездные документы

10.6. Памятка туриста

10.7. Расписка о получении документов

ГЛАВА 11. ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРПРОДУКТА НА РЫНКЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

11.1. Туристский маркетинг

11.2. Маркетинговая коммуникационная стратегия туристского предприятия

11.3. Тенденции в маркетинговой стратегии

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Заявление о выдаче общегражданского загранпаспорта

Приложение 2. Карточка «Сведения на владельца паспорта».

Приложение 3. Бланк заявления о выдаче шенгенской визы

Приложение 4. Бланк таможенной декларации

Приложение 5. Образец бланка страхового полиса

Приложение 6. Правила страхования от невыезда

Приложение 7. Штрафные санкции

(приложение к субагентскому соглашению)

Приложение 8. Лист бронирования

Приложение 9. Накладная-счет

Приложение 10. Путевка формы ТУР-1

Приложение 11. Бланк туристского ваучера

Приложение 12. Бланк авиабилета

Приложение 13. Бланк заявления на получение болгарской визы

Приложение 14. Бланк заявления на получение кипрской визы