

Косолапов А. Б.

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности :  
учебное пособие / А. Б. Косолапов. — М.: КНОРУС, 2008 — 288 с. —  
(Среднее профессиональное образование).

*В учебном пособии рассматриваются факторы развития туризма, его классификация, организационно-правовые основы работы туристских предприятий, технология разработки маршрутов и формирования туров, методы и формы обслуживания клиентов турфирмы. Приводятся вопросы и задания для самоконтроля, позволяющие применить полученные знания на практике.*

*Для студентов, обучающихся по специальности «Туризм» (базовый уровень среднего профессионального образования), и широкого круга читателей, интересующихся особенностями организации туристской деятельности и управления в сфере туризма.*

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### Глава 1. Понятие туристской деятельности

#### 1.1. Туризм как феномен культуры и объект профессиональной деятельности

#### 1.2. Понятийный аппарат и классификация туризма

#### 1.3. Факторы развития туризма

#### 1.4. Международное регулирование туристской деятельности

#### 1.5. Развитие и регулирование туристской деятельности в России

Вопросы и задания для самоконтроля

### Глава 2. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия

#### 2.1. Туроператорская и турагентская деятельность

#### 2.2. Технология предреализационных процессов в сфере туризма

#### 2.3. Документация туристской фирмы

#### 2.4. Права и обязанности турфирм и туристов

#### 2.5. Компенсаций за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам

#### 2.6. Ведение туристской отчетности

Вопросы и задания для самоконтроля

### Глава 3. Технология разработки и реализации туристского продукта

#### 3.1. Понятие технологии в туристском бизнесе

#### 3.2. Разработка туристского продукта

#### 3.3. Реализация туристского продукта

Вопросы и задания для самоконтроля

### Глава 4. Туристские формальности

#### 4.1. Паспортные и визовые формальности

#### 4.2. Особенности оформления виз в некоторые страны

#### 4.3. Визовые ограничения

#### 4.4. Таможенные формальности

Вопросы и задания для самоконтроля

## Глава 5. Организация и проведение туристского маршрута

5.1. Этапы выполнения туристского маршрута

5.2. Организация туристского маршрута

5.3. Проведение туристского маршрута

5.4. Послемаршрутное оформление документов

Вопросы и задания для самоконтроля

## Глава 6. Обеспечение безопасности туризма

6.1. Общие вопросы безопасности в туризме

6.2. Страхование и медицинское обеспечение путешествий

Вопросы и задания для самоконтроля

## Глава 7. Обслуживание клиентов турфирмы

7.1. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса

7.2. Классификация групп клиентов турфирмы

7.3. Стратегия обслуживания клиентов

7.4. Формы и стили обслуживания клиентов

7.5. Анимационное обслуживание туристов

7.6. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы

7.7. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме

7.8. Профессиональная этика работников туристского бизнеса

Вопросы и задания для самоконтроля

Дополнительные вопросы и ситуационные задачи

Приложение 1. Генеральная доверенность

Приложение 2. Агентский договор

Приложение 3. Технологическая карта

Приложение 4. Туристская путевка (типовая форма «ТУР-1»)

Приложение 5. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

Приложение 6. Франкфуртская таблица снижения цен за туристские поездки

Приложение 7 Анкета туриста, выезжающего во Францию

Приложение 8. Заявка на бронирование

Приложение 9. Лист бронирования туристских услуг

Приложение 10. Должностная инструкция руководителя туристской группы

Приложение 11. Маршрутная книжка туристского спортивного похода

Приложение 12. Правила проведения соревнований туристских спортивных походов. Кодекс путешественника

Приложение 13. Отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута.

Приложение 14. Основные навыки и знания, необходимые для специалистов третьего квалификационного уровня

Краткий словарь туристских терминов

Рекомендуемая литература