

## Содержание

### Глава 1. Основы туризма

- 1.1. Понятие туризма
- 1.2. Виды туристской деятельности
- 1.3. Путешествия как активный отдых и оздоровление
- 1.4. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений. Тенденции развития

### Глава 2. Порядок образования туристической фирмы

- 2.1. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы
- 2.2. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности
- 2.3. Сертификация туристского продукта
- 2.4. Порядок ликвидации туристической фирмы
- 2.5. Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в туристических фирмах

### Глава 3. Конкурентоспособность туристической фирмы

- 3.1. Подготовка туристского продукта к реализации
- 3.2. Ценообразование и калькуляция туруслуг. Рентабельность и прибыль
- 3.3. Туристическая реклама. Основные виды рекламы в туристской деятельности. Правила и требования к проведению рекламной кампании
- 3.4. Налогообложение туристических фирм

### Глава 4. Участники туристического процесса

- 4.1. Договорные отношения с зарубежными партнерами. Процедурные вопросы, прием объектов
- 4.2. Фирма-туроператор. Агентская сеть
- 4.2. Турагентство как фирма-посредник. Агентское соглашение

#### 4.3. Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта

### Глава 5. Разработка и виды туристических программ

- 5.1. Въездной туризм
- 5.2. Внутренний туризм
- 5.3. Туры за рубеж
- 5.4. Экскурсионные маршруты
- 5.5. Туры на отдых
- 5.6. Автобусные туры
- 5.7. Шоп-туры
- 5.8. Круизы
- 5.9. Зимние туры
- 5.10. Туры для школьников
- 5.11. Деловой туризм
- 5.12. Курортный отдых

### Глава 6. Взаимоотношения турфирмы с клиентом

- 6.1. Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами
- 6.2. Информированность и право выбора клиента турфирмы
- 6.3. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы

### Глава 7. Качество обслуживания туристов и безопасность предоставляемых туристских услуг

- 7.1. Безопасность жизни, здоровья и окружающей среды. Сохранность имущества туриста
- 7.2. Медицинское страхование и другие виды страхования.
- 7.3. Система качества услуг. Социологические исследования
- 7.4. Формы и методы контроля. Контрольные органы
- 7.5. Правовые и морально-этические аспекты туризма

## Глава 8. Гостиничный сервис и организация питания

- 8.1.Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению туристов
- 8.2.Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице
- 8.3.Правила предоставления гостиничных услуг (заказанных и дополнительных)
- 8.4.Режим и безопасность
- 8.5.Ответственность сторон по договору
- 8.6.Технология и организация питания туристов. Виды питания

## Глава 9. Транспортное обслуживание туристов

- 9.1.Классификация транспортных путешествий и транспортных средств
- 9.2.Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки
- 9.3.Трансферы. Встреча и проводы туристов
- 9.4.Безопасность при транспортных путешествиях

## Глава 10. Проведение экскурсий

- 10.1. Виды экскурсий. Технология подготовки и организации экскурсий
- 10.2.Правила безопасности при проведении экскурсий ..
- 10.3.Качество экскурсий
- 10.4.Роль экскурсовода, руководителя группы

## Глава 11. Организация работы туристической фирмы

- 11.1.Гражданско-правовые отношения
- 11.2.Особенности управления туристическим бизнесом.
- 11.3.Регулирование трудовых отношений в туристической фирме
- 11.4.Организация технологического процесса работы туристической фирмы

## Литература