

Косолапый А. Б.

Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Л.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — 5-е изд., стер. - М.: КНОРУС. 2010. - 200 с.

СОДЕРЖАНИЕ

К читателям	5
ЗАДАЧИ	
1 ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ	7
2 СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	10
3 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА	10
4 МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ.....	13
5 ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ.....	16
6 ВИЗОВЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	17
7 ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	20
8 ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.....	20
9 СТРАХОВАНИЕ В Р/РИЗМЕ.....	21
10 СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ.....	22
11 ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ.....	24
12 ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	25
13 ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	30
14 ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	34
15 СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ.....	36
16 СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ.....	37
17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ.....	38
18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ.....	40
19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ.....	41
20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ.....	44
21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА	51
22 ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ.....	54
23 ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ.....	58
24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС.....	58
25 ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА.....	59
26 ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ.....	60
27 ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА.....	60
28 ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	66
29 МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ.....	70
30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	76
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ.....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ГОСТ Р 50645 94.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МЕЖДУНАРОДНАЯ ГОСТИНИЧНАЯ КОНВЕНЦИЯ.	100

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В КОНВЕНЦИИ	111
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРАВИЛА	113
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	116
ОТВЕТЫ НА ЗАДАЧИ	
1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ.....	122
2. СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	123
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА.....	125
4. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ.....	132
5. ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ.....	133
6. ВИЗОЗЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	134
7. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	140
8. ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.....	141
9. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ.....	141
10. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ	141
11. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ.....	142
12. ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	143
13. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	152
14. ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	163
15. СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ.....	165
16. СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ.....	166
17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ.....	166
18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ.....	169
19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ.....	170
20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ	171
21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА.....	176
22. ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ.....	183
23. ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ.....	192
24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС.....	192
25. ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА.....	193
26. ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ	193
27. ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА	193
28. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ.....	197
29. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ.....	197
30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ . . .	197
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ	198
ЛИТЕРАТУРА	199