

<b>Введение</b> .....	7
<b>Глава 1. Индустрия туризма в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы</b> .....	10
1.1. Особенности функционирования туристского рынка .....	10
1.2. Современный туристский рынок и перспективы его развития .....	26
1.3. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии туризма .....	38
1.4. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии туризма .....	52
1.5. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма .....	61
<i>Контрольные вопросы</i> .....	76
<b>Глава 2. Организация управления туристским комплексом</b> .....	77
2.1. Международные туристские организации .....	77
2.2. Роль государства в развитии индустрии туризма .....	88
2.3. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма .....	93
<i>Контрольные вопросы</i> .....	102
<b>Глава 3. Организация и технология работы туристских фирм</b> .....	104
3.1. Планирование и формирование программы обслуживания туристов .....	104
3.2. Ценовая политика туристской фирмы .....	122
3.3. Реализация сбытовой политики туристской фирмы .....	130
3.4. Правила продажи туристского продукта потребителю .....	138
3.5. Выполнение паспортно-визовых формальностей для туристов и страхование .....	150
<i>Контрольные вопросы</i> .....	162
<b>Глава 4. Взаимодействие туристских фирм с организациями — поставщиками услуг</b> .....	164
4.1. Транспортные компании .....	164
4.1.1. Воздушный транспорт .....	165

4.1.2.	Водный транспорт .....	175
4.1.3.	Сухопутный транспорт .....	186
4.2.	Предприятия гостиничного комплекса .....	203
4.2.1.	Особенности функционирования гостиничного комплекса .....	203
4.2.2.	Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами .....	214
	<i>Контрольные вопросы</i> .....	220
<b>Глава 5. Маркетинговая деятельность организаций индустрии туризма .....</b>		
5.1.	Специфика и комплексный характер маркетинга в индустрии туризма .....	222
5.2.	Комплексные маркетинговые исследования рынка в организациях индустрии туризма .....	227
5.3.	Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма .....	236
5.4.	Стимулирование сбыта туристского продукта или услуг в организациях индустрии туризма .....	250
5.5.	Управление торговой маркой организации индустрии туризма .....	261
	<i>Контрольные вопросы</i> .....	271
<b>Глава 6. Управление развитием персонала в организациях индустрии туризма .....</b>		
6.1.	Система управления персоналом в организациях индустрии туризма .....	272
6.2.	Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии туризма .....	283
6.3.	Развитие персонала в организациях индустрии туризма .....	300
6.4.	Управление процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма .....	310
	<i>Контрольные вопросы</i> .....	320
<b>Приложения</b>		
<i>Приложение 1.</i>	Договор турфирмы с предприятием питания .....	322
<i>Приложение 2.</i>	Договор на экскурсионное обслуживание .....	325
<i>Приложение 3.</i>	Договор на покупку турпоездок и другие виды туристского обслуживания .....	328
<i>Приложение 4.</i>	Агентское соглашение о реализации туристских путевок за границу .....	332
<i>Приложение 5.</i>	Договор о туристском обслуживании .....	340
<i>Приложение 6.</i>	Памятка туристу .....	347
<i>Приложение 7.</i>	Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» .....	351
<i>Приложение 8.</i>	Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки (с пояснениями) .....	357

<i>Приложение 9.</i>	Типовая форма ТУР-1 .....	363
<i>Приложение 10.</i>	Таможенная декларация .....	367
<i>Приложение 11.</i>	Порядок применения и оформления таможенной декларации .....	370
<i>Приложение 12.</i>	Тариф сборов за фактические расходы, связанные с оказанием визовых услуг при оформлении приглашений для въезда иностранных граждан и лиц без гражданства в Российскую Федерацию .....	372
<i>Приложение 13.</i>	Агентское соглашение о продаже авиаперевозок .....	373
<i>Приложение 14.</i>	Договор фрахтования вместимости теплохода .....	384
<i>Приложение 15.</i>	Договор турфирмы с автотранспортным предприятием .....	388
<i>Приложение 16.</i>	ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» .....	392
<i>Приложение 17.</i>	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации .....	397
<i>Приложение 18.</i>	Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) (Извлечение) .....	402
<i>Приложение 19.</i>	Международные гостиничные правила .....	405
<i>Приложение 20.</i>	Правила оказания услуг общественного питания .....	409
<i>Приложение 21.</i>	Договор турфирмы с гостиницей .....	414
<i>Приложение 22.</i>	Принципы построения системы управления персоналом в организации .....	422
<b>Глоссарий</b> .....		426
<b>Литература</b> .....		436