

ББК 65.43я7

О 641

Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учебно-практическое пособие / О.Ю. Грачева, Ю.А. Маркова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К, 2010. – 273 с. : ил. – ISBN 9785394007125.

Глава 1. Основы туризма	7
1.1. Понятие туризма	7
1.2. Виды туристской деятельности	13
1.3. Путешествия как активный отдых и оздоровление	19
1.4. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений. Тенденции развития.....	23
Глава 2. Порядок образования туристической фирмы	32
2.1. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы	32
2.2. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности	40
2.3. Сертификация туристского продукта	45
2.4. Порядок ликвидации туристической фирмы	51
2.5. Основы бизнес - планирования и специфика его реализации в туристических фирмах.....	56
Глава 3. Конкурентоспособность туристической фирмы	63
3.1. Подготовка туристского продукта к реализации	63
3.2. Ценообразование и калькуляция туров. Рентабельность и прибыль	67
3.3. Туристическая реклама. Основные виды рекламы в туристской деятельности. Правила и требования к проведению рекламной кампании	76
3.4. Налогообложение туристических фирм	81
Глава 4. Участники туристического процесса	84
4.1. Договорные отношения с зарубежными партнерами. Процедурные вопросы, прием объектов	84
4.2. Фирма – туроператор. Агентская сеть	88
4.3. Турагентство как фирма – посредник. Агентское соглашение	94
4.4. Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта	99
Глава 5. Разработка и виды туристических программ	105
5.1. Планирование туров	105
5.2. Въездной туризм.....	109
5.3. Внутренний туризм	111
5.4. Туры за рубеж.....	116
5.5. Экскурсионные маршруты	117

5.6. Туры на отдых	118
5.7. Автобусные туры	121
5.8. Шоп - туры.....	123
5.9. Круизы	123
5.10. Зимние туры	125
5.11. Туры для школьников	126
5.12. Деловой туризм	127
5.13. Курортный отдых.....	130
Глава 6. Взаимоотношения турфирмы с клиентом	132
1.1. Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами	132
6.2. Информированность и право выбора клиента турфирмы.....	143
6.3. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы	147
Глава 7. Качество обслуживания туристов и безопасность предоставляемых услуг	155
7.1. Безопасность жизни, здоровья и окружающей среды. Сохранность имущества туриста	155
7.2. Медицинское страхование и другие виды страхования	165
7.3. Система качества услуг. Социологические исследования	172
7.4. Формы и методы контроля. Контрольные органы	181
7.5. Правовые и морально-этические аспекты туризма	187
Глава 8. Гостиничный сервис и организация питания	193
8.1. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению туристов 193	
8.2. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.....	198
8.3. Правила предоставления гостиничных услуг (заказанных и дополнительных).....	202
8.4. Режим и безопасность	206
8.5. Ответственность сторон по договору	208
8.6. Технология и организация питания туристов. Виды питания	210
Глава 9. Транспортное обслуживание туристов.....	217
9.1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.....	217
9.2. Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки	219
9.3. Трансферы. Встреча и проводы туристов	223
9.4. Безопасность при транспортных путешествиях.....	224
Глава 10. Проведение экскурсий	228
10.1. Виды экскурсий. Технология подготовки и организации экскурсий.....	228
10.2. Правила безопасности при проведении экскурсий	232
10.3. Качество экскурсий	234
10.4. Роль экскурсовода, руководителя группы.....	236
Глава 11. Организация работы туристической фирмы	240

11.1 Гражданско-правовые отношения	240
11.2. Особенности управления туристическим бизнесом.....	246
11.3. Регулирование трудовых отношений в туристической фирме	252
11.4. Организация технологического процесса работы туристической фирмы	265
Литература	271

