

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	6
Принятые сокращения.	10
Глава 1. ВВЕДЕНИЕ. ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ И УСЛУГИ ПАС- САЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	12
1.1. Транспорт России. Состояние и тенденции.	12
1.2. Перспективы развития транспорта Российской Федерации	20
1.3. Специфика целей и направлений развития пассажирских видов транс- порта общего назначения	28
1.4. Пассажирские перевозки на транспорте общего пользования. Понятия и определения.	56
1.5. Характеристика услуг пассажирского транспорта	63
1.6. Рынок услуг пассажирского транспорта; процессы, системы и предпри- ятия продаж	68
Глава 2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	79
2.1. Обобщенная глобальная организационно-функциональная структура продаж услуг пассажирского транспорта	79
2.2. Логистическое обеспечение продаж услуг пассажирского транспорта	87
2.3. Организация продаж услуг пассажирского транспорта на ПД перевоз- чика.	109
2.4. Организация продаж услуг пассажирского транспорта и взаиморасчетов на СПД в нейтральной среде СВР	114
2.5. Организационные структуры ОПП перевозчиков	131
2.6. Организационные структуры агентств продаж услуг пассажирского транспорта	137
2.7. Организационная структура провайдеров АСБ (на примере ЗАО «Сире- на-трэвел»).	141
Глава 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	144
3.1. Общая структура и основные понятия федерального нормативно-право- вого обеспечения продаж услуг пассажирского транспорта	144
3.2. Регулирование услуг и их продаж на пассажирском автомобильном и на- земном электрическом транспорте международными договорами Рос- сийской Федерации, Уставом и правилами	150
3.3. Регулирование услуг пассажирского железнодорожного транспорта и их продаж международными договорами Российской Федерации, Уставом и правилами.	158
3.4. Регулирование услуг пассажирского воздушного транспорта и их про- даж международными договорами Российской Федерации, Воздушным кодексом и правилами.	167

3.5. Регулирование услуг пассажирского морского транспорта и их продаж международными договорами Российской Федерации, Кодексом торгового мореплавания и правилами.	183	7.3. Справки ГРС и АРС по расписанию и наличию мест при бронировании пассажирских авиаперевозок	469
3.6. Регулирование услуг пассажирского внутреннего водного транспорта и их продаж международными договорами Российской Федерации, Кодексом и правилами	187	7.4. Справки ГРС и АРС по тарифам и их информационным расчетам, не приводящие к созданию PNR	480
3.7. Договоры пассажирских перевозок и агентские договоры на продажи услуг пассажирского транспорта	196	7.5. Работа с PNR и расчет тарифа по созданному PNR в ГРС и АРС	490
3.8. Договор на информационно-вычислительные услуги АСБ	205	7.6. Работа с PNR, очереди, печать и возврат билетов в ГРС и АРС	508
3.9. Договор на открытие счета и расчетно-кассовое обслуживание в банке	211	7.7. Пример бронирования и оформления авиаперевозки электронным билетом в ГРС «Амадеус»	527
Глава 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАС-САЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	216	Глава 8. ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА ЧЕРЕЗ Е-АГЕНТСТВА	535
4.1. Общая структура информационного обеспечения продаж услуг пассажирского транспорта	216	8.1. Электронная коммерция и ее технологические продукты для создания и функционирования е-агентств пассажирского транспорта	535
4.2. Гарантированное информационное обеспечение пассажиров.	228	8.2. Технология онлайн бронирования и продаж пассажирских авиаперевозок через е-агентства с применением электронных билетов	543
4.3. Информационно-справочное обеспечение продаж услуг пассажирского транспорта	241	8.3. Технология онлайн бронирования и продаж пассажирских железнодорожных перевозок с применением электронных билетов в СВВТ.	551
4.4. Расписания (графики) движения транспортных средств	250	8.4. Технология онлайн бронирования и продаж пассажирских автобусных перевозок через е-агентства с применением tais TravelShop.	564
4.5. Тарифы на услуги пассажирского транспорта и условия их применения	269	8.5. Мобильная коммерция и ее обеспечение при продажах услуг пассажирского транспорта	571
Глава 5. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	302	8.6. Электронные платежи при продажах услуг пассажирского транспорта	581
5.1. Общая структура и виды документационного обеспечения	302	Глава 9. МЕНЕДЖМЕНТ—ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	588
5.2. Документационное обеспечение продаж услуг пассажирского автомобильного транспорта и городского электрического транспорта	312	9.1. Менеджмент продаж услуг пассажирского транспорта: функции; компоненты; организация.	588
5.3. Документационное обеспечение продаж услуг пассажирского железнодорожного транспорта	320	9.2. Стратегический менеджмент, планирование, бюджетирование и финансирование продаж услуг пассажирского транспорта.	600
5.4. Документационное обеспечение продаж услуг пассажирского воздушного транспорта.	337	9.3. Организация маркетинга продаж услуг пассажирского транспорта	620
5.5. Документационное обеспечение продаж услуг пассажирского внутреннего водного и морского транспорта	357	9.4. Учет, анализ, контроль и мониторинг в менеджменте продаж услуг пассажирского транспорта.	638
Глава 6. КОМПЬЮТЕРНОЕ И АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	361	9.5. Управление отношениями с клиентами при продажах услуг пассажирского транспорта	655
6.1. Общие принципы и характеристика компьютерного и автоматизированного обеспечения продаж услуг пассажирского транспорта	361	9.6. Управление и логистика персонала организаций продаж перевозок	668
6.2. Продукты и решения отечественных и зарубежных инвенторных АСБ по бронированию услуг пассажирского воздушного транспорта	382	9.7. Автоматизированные системы обработки финансов и взаиморасчетов как составная часть менеджмента	696
6.3. Продукты и решения АСУ «Экспресс» по бронированию услуг пассажирского железнодорожного транспорта	396	Глава 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	707
6.4. Продукты и решения инвенторных АСБ по бронированию услуг пассажирского автобусного транспорта	410	10.1. Риски продаж услуг пассажирского транспорта.	707
6.5. Продукты и решения зарубежных глобальных и отечественных распределительных систем (ГРС и АРС).	415	10.2. Управление рисками продаж услуг пассажирского транспорта и риск-менеджмент	720
Глава 7. ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОДАЖ УСЛУГ ПАС-САЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА С ПУЛЬТОВ ГРС (АРС)	441	10.3. Обеспечение производственной безопасности продаж услуг пассажирского транспорта	741
7.1. Обобщенная технология работы операторов (кассиров) по бронированию и продажам услуг пассажирского транспорта с пультов ГРС (АРС).	441	10.4. Обеспечение коммерческой безопасности продаж услуг пассажирского транспорта	752
7.2. Уровни доступа, начало работы и справки общего характера в ГРС и АРС при бронировании пассажирских авиаперевозок	452	10.5. Обеспечение безопасности электронных платежей за услуги пассажирского транспорта	768