

- .: " " , 2007. - 208 .

—  
,  
,  
.  
,  
,  
—  
,  
.  
.  
—  
.  
.

**1.**

1.1.

1.2.

1.3.

1.4.

**2.**

2.1.

2.2.

2.3.

2.4.

2.5.

**3.**

3.1.

3.2.

3.3.

3.4.

3.5.

**4.**

4.1.

4.2.

4.3.

4.4.

**5.**

5.1.

5.2.

5.3.

5.4.

**6.**

6.1.

6.2.

6.3.

6.4.

**7.**

-

7.1.

7.2.

,

**8.**

-

8.1.

,

8.2.

.

**9.**

9.1.

9.2.

,

9.3.

9.4.

9.5.

9.6.

( )

9.7.

9.8. ( ) -

50646-94 "

"

-

"

"

.

"

,

,

,

"

.

,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

-

.

,

.

,

,

.

,

,

.

•  
, ,  
.  
,  
- ,  
,  
,  
.  
,  
,  
.  
,  
,  
.  
- ,  
,  
,  
,  
,  
.  
.  
.  
.  
.  
.  
.



.

,

.

,

,

.

,

,

,

.

,

,

,

.

-

,

,

.

.

,

.

,

,

,

..

.



1.

1.2.

• • ,  
•

1.2.1.

• •

,

-

,

•

-

,

,

•

•

-

•

-

• • (1892 -1938).

• 1920 •

, 1928 •

,

. 1930 .

.  
.

1938 . . 1987 .

( ) .

,

,

,

XVIII .,

48 - 55 .

1780 - -

1790- . 1844-1851 .; - 1841 -

1851 1890-1896 .; 1890-1896 .

,

1939 - 1945 .

.

, :

.

-

,

.

-

, ,

,

,

.

, .

:

)

;

(

),

,

;

)

(

);

)

;

)

;

.

:

45 - 60 ,

,

,

.

-

:

,

.

,

.

,

,

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

.

-

,

,

.

..

,

.

XX .,

.

,

-

,

. . .

,

.

**1.2.2.**

.

(1883 - 1950)

,

.

,

.

,

.

,

"

"

.

,

.

,

,

,

,

.

,

.

. .

, .

"

"

.

,

,

,

.

,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

, ,

.

,

.

,

,



( ,

.)

"

"

"

"

,

,

.

,

,

.

.

,

,

,

.

### 1.2.3.

1970- - , 1990- .

,  
,  
( )

( . . ),

.  
-  
,

,

( . 1.1).

( ) ,  
-

.

	. .			
	X. )			
	,			
				,
	,	,		
				,
		,	,	
-	-			

.

.

.

,

( ) ,

XXI .

:

"

"

10-15

CALS-

CALS-

, 50%

, 4 % -

1 % -

.

,

,

:

( - );

;

.

,

,

- ( . 1.2).

1.2

		,	-
1	1.	1753-1789	36
		1789-1813	» 24
	2.	1813-1849	» 36
		1849-1873	» 24
	3.		
	4.		

2	1.	1873-1897	» 24
		1897-1921	» 24
	2.	1921-1945	»24
		1945-1969	
	3.		
	4.		
3	1.	1969-1981	» 12
		1981-2005	» 24
	2.	2005-2017	»12
		2017-2041	»24
	3.		
	4.		

,

,

.

### 1.3.

, ,

,

,

,

• ,

"

" .

"

"

,

,

•

,

•

,

•

XX .

:

,

,

•

XIX-XX .

-

,

,

,

,

,

.

,

:

-

;

- "

"

;

-

(

),

-

;

-

,

.

,

,

.

,

,

:

;

,

.

,

-

,

,

.





( ) ,

, .

-

,

-

,

"

"

.

"

"

,

"

"

.

"

"

.

,

,

"

"

,

.

"

"

.

"

"

,

,

,

· " "

,

" "

·

" "

·

" "

" " , " "

,

" "

·

- " "

, ·

" "

" " (

),

( .1.3).



,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

.



(mansiones),

-

,

.

,

,

,

,

,

,

,

.

.

(itineraria adnotata),

(picta),

,

,

,

,

,

.

.

(tesserae asturiana),

,

.

,

,

.

,

,

,

.

,

,

(deversorii)

,

,

(tessera hospitalis),

,

,

.

,

,

,

,

,

.

(hospitium)

:

.

,

,

.

.

-

(

)

,

,

.

( 150

1 000

),

.

,

.

,

(63 . . . -

14 . . .)

.



,

.

,

(

).

.

,

,

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

.

,

,

,

.

. XII .

,

,

:

,

,

,

,

.

.

,

,

,

·  
" " " "  
" " " "  
" " " "  
" " " "

·  
" " " "  
" " " "  
" " " "  
" " " "  
" " " "

( ) ,

8

XIX .

" " " " " "

( 1840 - .

),

,

.

.

,

.

"

"

1860 .

( )

,

,

,

,

.

,

,

.

:

,

,

;

,

;

( ).

.

-

. 1869 .

.

,

.

,

,

,

.

XIX .

Bennet ( , 1850 .), Stangen

( , 1863 .), Lubin ( , 1874 .), Lissone  
( , 1876 .). " "

.

, ,

, .

,

( ),

. 1878 .

,

" "

.

100

Chiari Sommariva s.p.a.

1878 .

,

. 1899 .

. ,

.

. .

(coupons

d'hotel),

.

"forfait"

.

1777 .

"

"

"

" -

.

,

,

,

.

.

1885 .

"

".

:

"

,

, - :

,

,

,

.

,

,

".

,

"

,

,

".

,

.

,

.

.

-

( ),

1895 .

. 1900 .

14

135

, ( , , , , ,  
, , ). 12

, , . 1901 .

( ).

1890-1917 . -

.

.

- , ,

, .

, -

.

,

.

1913 .

60

3 . .

. 1913 .

10 .

,

.

,

,

.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

2.

2.1.

" "

( ) ,

" " . ,

-

, , , . ,

, , ,

.

(innovation)

: " "

, ,

" . " ,

. , ,

- , ,

, ,





;

,

.

,

,

,

,

-

,

.

,

.

,

-

( ) .

,

,

,

-

,

,

,

,

,

,

,

,

.

,

,

( )

-

,

,

,

-

,

.

,

-

,

,

,

,

,

;

;

.

2.2.

( )

.

,

,

.

-

,

-

,

-

-

.

,

,

,

(

,

)

.

.

,

,

,

.

,

,

.

.

,

,

.

,

,

.

-

-

-

.

-

-

,

.

-

,

-

.

-

,

,

,

,

,

.

(

).

,

,

,

,

,

.

(

),

.

,

,

,

.

,

,

,

.

,

,

.

,

.

,

,

,

.

,

-

.

,

,

.

.

,

,

,

.

,

·  
-  
·  
·  
,  
·  
·  
·  
·  
,  
- ( ).  
,  
·  
,  
·





1998 . 832) , (

: ; ;  
; ;  
.

( )

,  
,  
,  
.  
.  
:  
;  
, ;  
;  
;  
.  
, ;  
, ;  
- ;  
.

( ),



McKinsey

30 %

30 %

2 %.

,

,

,

.

:

( 50 %);

,

;

(

,

).

.

,

-

,

.

,

.

,

:

,

;

.

-

,

,

.

## 2.4.

,"

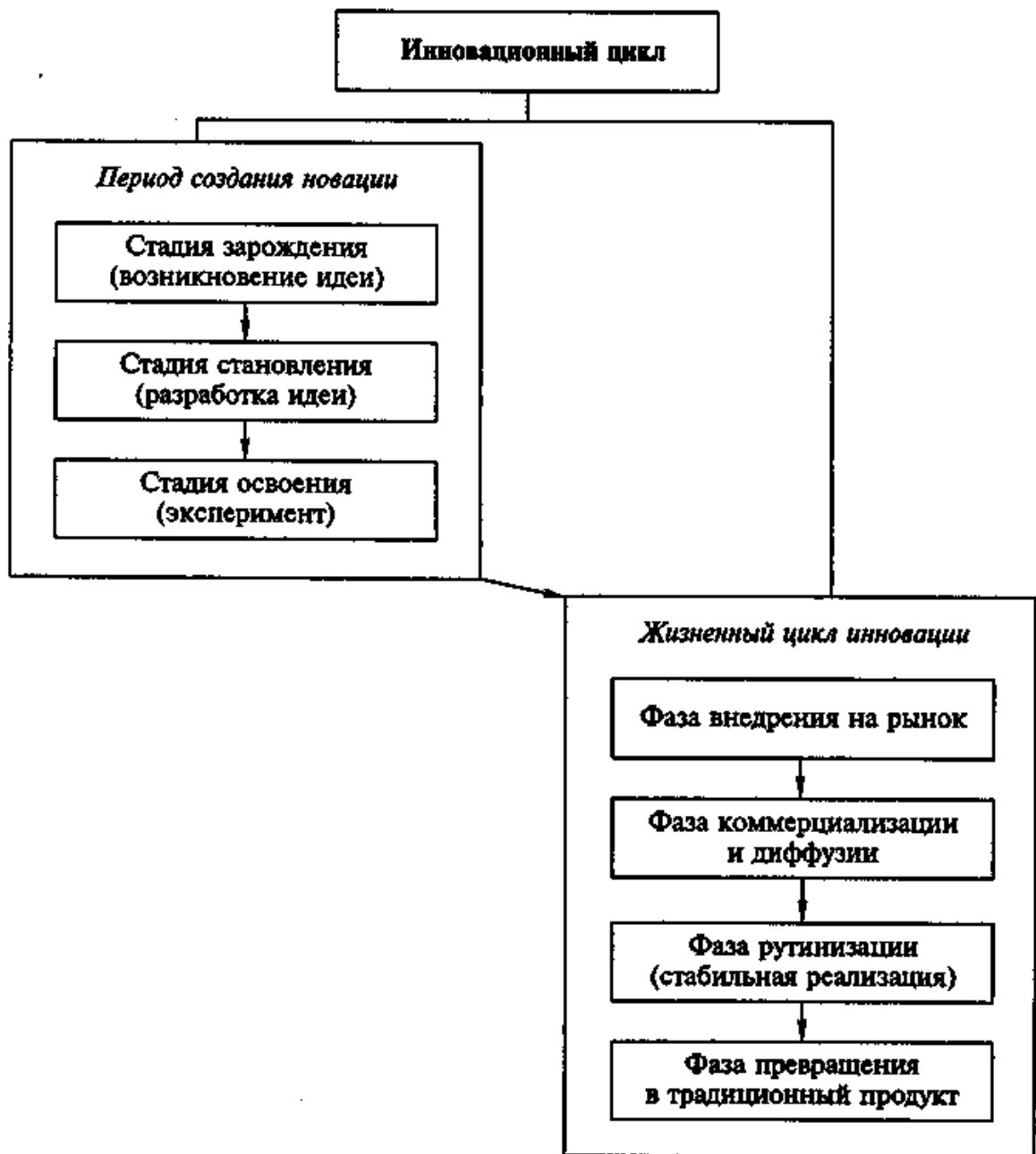
".

( . 2.1)

,"

,"

.



. 2.1.

(

);

(

)

(

,

).

,

(

)

.

,

.

( )

,

,

.

,

.

,

,

,

,

,

.

:

,

,

.

.

,

,

(

,

,

,



).

,

.

,

.

:

,

,

;

,

;

,

,

:

;

,

,

,

,

.

## 2.5.

.

,

.

,

,

.

:

;

( );

;

,

;

,

( ,

,

);

( ,

, )

;  
;

.

( ),

.

1. ( ),

, ,

,

;

( , );

( ,

).

2. ,

.

3. ( ),

,

.

,

,

,

,

,

-

-

.

1.

"

".

2.

"

( )"

"

( )"?

3.

?

.

4.

?

5.

.

6.

?

7.

?

### 3.

#### 3.1.

· ( ) .

， ，

， ，

， ， ，

，

·

-

:

，

，

，

，

，

·

·

，

，

·

，

·

. 3.1.

. 3.1.

.

( )

,

"

",

"

" (1992),

.

### 3.2.

XX .

，  
.  
.  
" "， -  
.  
，  
.  
，  
， - .  
，  
，  
， - -  
，  
.  
.  
" - "，  
，



-

;

(

);

-

.

. 2004 .

,

(%):

.....	31,0
.....	17,7
.....	30,4
.....	39,0
.....	31,3
.....	23,9
.....	35,4
.....	60,6

,

.

1.

;

,

( ),

2.

50 %

3.

,

,

,

.

,

,

,

.

,

-

,

.

,

.

, . .

,

.

,

,

,

-

-

.

,

,

-

,

.

,

, , 20 %

· ,

·

,

,

·

### 3.3.

,

,

,

,

,

.

-

,

,

.

:

,

,

,

;

,

;

,

-

.

.

.

.

( )  
1950- .

;

;

;

,

1980 .,

-

,

,

60 %

28 . , 4 %

.

, 10 .

,

2 .

,

40 - 50 .

.

1982 .

,

Small

Business Innovation Research (SBIR).

,

,

“ ”, , . . . . .  
“ ”, , . . . . .  
( , , , .),

(1970-2000 .)

4,5

2000 .

68,8

.

.

.

( 48,3

32,1 %),



( 23,6 40,1%)

2003 .

111,76 . .

(16%),

(16%)

(11%),

:

;

;

;

.

.

,

-

,

,

,

,

.

.

.

1960- .

,

60 %

.

-

,

.

.

-

,

,

:

,

,

;

;

-

.

-

1995 .

"

",

.

"

"

(

2001 .)

:

,

,

.

:

,

.

2001 .

-

.

,

,

-

,

-

,

.

( ).

,

.

,

,

,

-

.

.

,

.

TM ( ), . . .

,

-

-

(2002 - 2006),

17,5

2005 .

(2007 - 2013),

- 73

"

", "

", "

", "

:

-

".

:

,

,

,

,

;

;

-

;

,

;

.



### 3.4.

#### 3.4.1.

-

1990 - .

-

,

.

,

( )

,

.

-

,

" "

12 %

,

1 %

;

10,6%

( - 30 %).

.

1,17 % ( ,

2%), - 3,8; - 3,15; -  
2,68.

-  
- 4-5%  
30 - 35%

,  
,  
-

1999 .,  
, 334  
16 . .,  
2005 . 1426  
65,5 . .  
, 2005 . 35,9 .  
( 1 682 ).

. ,  
,  
,  
( ,  
, ) ,  
-

" ,

, 2000 . 30,9 .  
 ,  
 ,  
 " " ,  
 , 30 %  
 ,  
 -  
 " " .  
 . 3.1 ,

3.1 ,

	1995 .	2000 .	2003 .
	4 059	4 099	3 797
-	2 284	2 686	2 564
	548	318	228
-	207	85	68
	23	33	28
	395	390	393
	325	284	248
	277	303	268

**3.4.2.**

,

.



2010 .

30 2002 .

"

",

:

,

;

;

;

-

;

-

;

;

-

.

;

;

;

.

,  
47 ( , , , ,  
.), ,

60 - ( ),  
300 ,

40 .

-  
2003 . 169,86  
57,8 %.

2004 .

,  
-  
- ,  
,

2004 .

1131).

( )  
( ),

( ),

( 30 2004 .

-

,

.

:

,

;

,

;

,

;

,

.

### 3.5.

-  
,  
.  
( , , ).  
:  
, ,  
( ,  
);  
,  
,  
;  
,  
.  
- ( ,  
- : Visit Britain, Tourespana, Polska Organizacja  
Turystyczna ).

(Finnish Tourist Board - FTB)

11

1992

(Market Information System - MIS).

MIS

"

"

,

,

,

.

"

"

,

.

MIS

,

,

,

,

.

.

1995 .

(

),

,

PROMIS.

-

PROMIS -

,

.

2001 .

(Wireless Application Protocol - WAP).

,

,

,

,

.





1.

?

2.

?

3.

4.

?

5.

?

6.

7.

?

8.

:

.

## 4.

### 4.1.

#### 4.1.1.

-

,

.

,

,

.

,

.

,

-

.

:

"

",

"

"

"

"

.

"

.

"

,

-

.

-

,

-

( " " ).

" "

,

.

-

(

-

).

"

"

,

-

,

(

,

,

,

).

.

-

,

,

,

.

### 4.1.2.

(

,

,

)

,  
,  
,  
,  
.  
:  
, -  
, ;  
- ,  
(  
);  
- ,  
;  
- ;  
- ,  
;  
- ,  
.  
,  
.  
,  
;  
,

- 51 - (Superior Stakeholders Satisfaction);
- 52 - (Strategic Soothsaying);
- 53 - (Speed);
- 54 - (Surprise);
- 55 - (Shifting Rules of Competition);
- 56 - (Signaling Strategic Intent);
- 57 - (Simultaneous and Sequential Strategic Thrusts).
1. (Cost & Quality - -Q).

(  
S1 S3).

2. - (Timing and Know-how  
- - ).  
- ,

,  
( S2, S3 S4).

3. (Strongholds - S).

,  
,  
( S6 S7).

4. (Deep Pockets - D).  
,

,

.

,

,

( S5 S7).

"

",

'

"

"

.

,

,

,

.

"

:

"

.

.

,

,

,

.

,

,

.

## 4.2.

### 4.2.1.

.

,

.

,

,

.

,

,

.

,

,

.

( , ), ( , , , )

( , ), ( , , )

( , , )

( , , , )

:

,

,

;



,

;

;

.

,

.

#### 4.2.2.

-

.

,

,

.

,

,

,

.

,

,

,



. 4.1.



. 4.1.

4.2.3.

,

-

,

.

,

.

,

.

,

.

,

,

.

.

,

,

.

,

.

,

,

.

,

2002 .

2002 .

, %

.....20

..... 17

( ),

( )..... 14

, ..... 12

.....10

-, - .....10

.....7

.....10

**4.2.4.**

:

;

;

"

"

"

,"

;

.

.

,

;

,

.

,

.

, . . .

.

,

"

"

(

)

,

"

"

.

"

"

,

"

"

,

"

"

.

"

"

,

;

-

-

;

,

,

.

,

.

,

.

.

.

.

(

,

)

,

,

.

( . . )

.4.2.



. 4.2.



1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

- , ,

9.

. ,

-

.

, ,

. ,

.

; -

,

;

,

,

.

### 4.3.

, : ;  
;  
, ,  
( );  
.  
, -  
.  
:  
,  
;  
;  
,  
;  
.  
, ,  
.  
.

%

1946 .,

" "

( ) -

- (L)

( ).

( - ) ,

( )

1980-1995 . . 4.1.

4.1

(%)

1980	1990	1995	
	29,8	52,5	39,2
	19,2	6,8	2,0
	13,3	9,3	18,5
	15,4	11,4	17,5
	13,9	12,6	22,7
	8,3	7,5	—



·  
-  
( 30 %),  
( 9 %) ( 5  
%).

- -  
· ·  
( , ,  
.).

· , ,  
·  
1993 . "

"  
·  
( )  
11 ,

200 5 000 300 . 3 .  
1998 .  
,

1999 .

( ), 1999 -2004 .  
11 50,

1994 - 2004 . 2,5

3-5 %

1994 -2001

, %

.....	27
.....	25
.....	9
.....	8
.....	8
.....	6
.....	5
.....	3
.....	3

.....	2
.....	1
.....	1
.....	2

,

.

.

,

.

-

,

-

,

.

, %

- .....	42
.....	28
.....	14
....."	4
- .....	4
.....	4
.....	2
.....	1
.....	I

10

，  
 .  
 ，  
 ，  
 8 -  
 ，  
 .  
 ，  
 ( ，  
 )，  
 ( ，  
 ，  
 )。

2005 .

7

.  
 2 ., 500  
 . 1  
 . - .

2005 .

" "，

,

,

,

.

-

,

"

"

.

,

,

.

( )

( )

(

),

( ),

( )

.

,

,

.

,

,

,

.

:

-

,

,

,

,

,

;

;

-

,

(

)

.

,

,

,

,

-

,

-

-

.



,

;

,

-

,

;

,

,

,

.

,

,

,

,

.

-

-

,

;

,

;

,

,

.

.

,

:

;

.



: -

; -

; -

.

1. ?
2. .
3. ?
4. .
5. .
6. .
7. - .
8. .
9. .
10. .



,

,

.

.

,

,

.

.

.

,

,

:

,

,

.

-

.

( )

.

.

,

,

.

,

-

,

,

-

,

,

.

:

;

;

.

,

,

,

;

,

;

,

;

,

;

;

,

;

;

,

.

,

.

,

,

.

.

,

,

,

-

.

-

.

,

.

,

.

,

.

:

,

;

(

)

,

;

,

,

,

;

;

;

(

,

).  
).

.

.

.

,

.

.

( )

-

;

;

;

,

.

:

(

,

,

);

(

,

,

,

);

(

,

,

,

);

(

,

,

).

.

.

(

,

,

,

,

)

,

,

.

.

.

,

.

,

,

,

.

.

,

.

,

,

,

.

.

,

5.1.2.

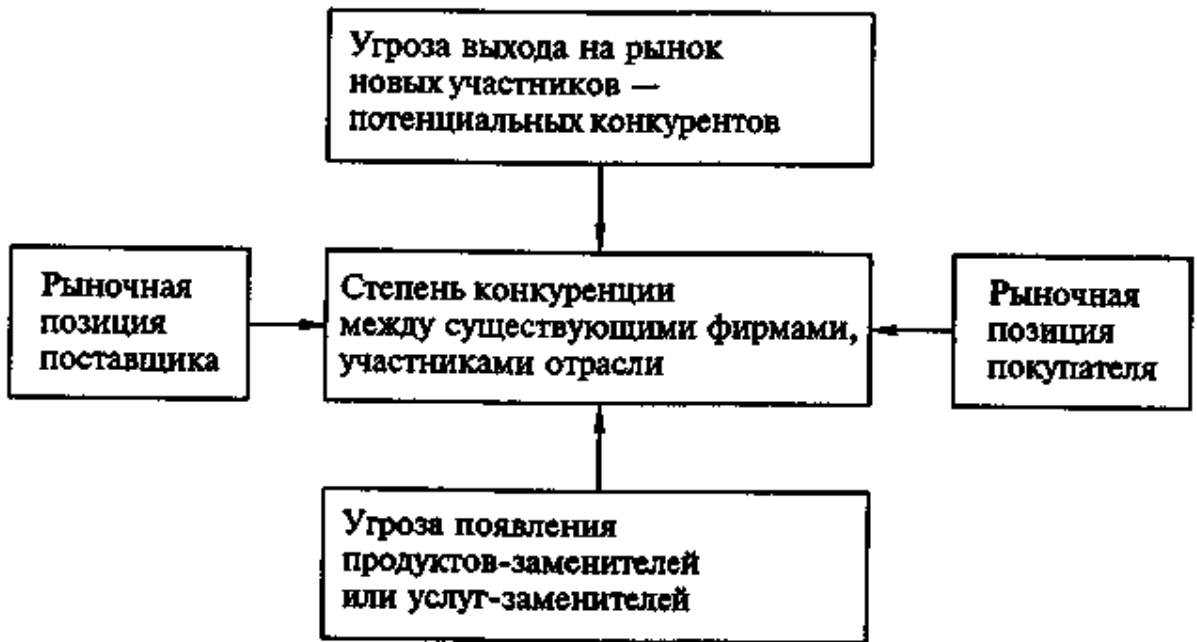
(dynamic business modeling - DBM).

( ),

( .)



( . 5.1).



. 5.1.







,

,

.

.

,

.

(

,

),

.

-

,

,

.

.

.

:

.

:

,

,

,

.

,

,

.

,

,

.

-

.

.

.





,

,

.

( , , )

.

,

.

-

,

,

,

.

"

"

,

,

,

.

-

.

.

"

"

,

.

,

:

( , ,

.),

"

"

.

.







•  
:

,

•

,

•

,

•

,

,

•

,

,

•

•

,

,

•

,

•

-

,

•

-

•

,

,

•

,

( .5.1).

•

5.1

	, %	
	2,5	,
	13,5	,
	34	,
	34	,
	16	,

"

"

.

.

,

,

,

,

,

.

,

,

.

.

:

,

.

-

,

,

,

,

.

,

,

-

.

,

,

,

.

,

,

,

.

.



5.1.4.

"

" {Lateral thinking)

"

,

".

,

,

,

,

,

.

,

,

,

..

15%

,

.

-



.

.

.

,

,

.



,

,

.

- ,

.

,

.

.

,

,

.

1 %,

- 50 %.

,

,

.

- - .

,

,

,

.

,

-

,

·  
-  
;  
-  
,  
·  
"  
:  
"  
,  
,  
,  
,  
,  
,  
"  
·  
-  
:  
,  
:  
,  
:  
,  
,  
,  
,  
·  
,  
,  
·  
,  
·  
"  
"  
"  
"  
"  
"  
"

" " " " " "

,

,

( ,

).

,

,

,

,

.

(10-12 ) ,

, - ,

- " "

.

,

30%.







### 5.3.

- ,  
.  
. .  
:  
- ( ) ;  
); - ( ) ;  
- ( ) ;  
- ( ) .  
. ,  
:  
- , , ; - ;  
- ; - (.5.2).  
,  
,  
,  
, . -  
,  
. .  
: " " , " " " , "  
" .  
" - ,  
,



5.2

/				
	X. ( )			

		,	,		
1					
2					,
3		,	,		
4					,
5			,	,	
6					
7					
8	-	-			

- (" ")

.

.

.

-

.

,

,

.

,

( )

( ) . ,  
- (" ) - ,  
, ,  
, .  
, ,  
, .  
, : ,  
, - .  
, .  
, , ,  
, , ,  
, , ,  
, ( , ) ,  
, .  
( , )  
, ,  
.

.

,

,

.

,

,

.

. 1990 .

"

"

,

,

-

. 1993 .

"

"

,

-

,

.

(

),

"

"

.

1990- .

,

.

:

"

"

,

"

"

"

"

,

(

),

"

"

(

-

),

"

-

"

(

,

),  
" ( 200 . ). ,  
,  
500 . . . ,  
7 .

300 Best  
Eastern Hotels. "  
1999 . - ,  
2000 . ,  
" "

Best Eastern Hotels.  
Club Mediterranee S.A.,  
1950 ., 2004 . 40 .  
( ),  
100,  
1,5  
( 2001 . - 2,05 , 2004 . - 1,7 ).

1,6. .  
. 1970- . Club

Med

. 1990 - .

" "

- , ,

.

,

- ,

(  
).

200 . 2002

.

, ,

11 2001 .,

.

, 20

,

11 .

,

Club Med

,

. , Club

Med

.

" " (all inclusive).



，  
- ，

， ，  
Club Med 2004 .

17 .

，  
，

，  
，

- ，

( )，  
" " .

( )；  
， ，

- ， ，  
，

，  
，

， ，  
，

·  
·

( );

;

;

.

.

:

,

,

;

,

-

;

;

;

.

,

,

,

.

.

\

,

-

.

.4.

:

(

,

-

,

);

,

(

,

,

);

-

(

,

,

,

);

-

(

,

,

,

).

,

.

,

· :

,

;

,  
, ;  
, ;  
(  
, );  
(  
, ,  
, );  
,  
.  
,  
,  
. :  
, ;  
- ;  
;  
;  
;  
;

;

;

;

-

.

SWOT - ,

.

,

(SWOT- )

,

1999 . Ernst & Young.

(Strengths)

(Weaknesses)

-

.

,

-

.

.

.

-

-

-

-

1988 .

.

"

-

"

-

10

-

.

.

,

.

.

.

,

,

.

.

-

-

.

.

,

.

,

-

.

,

-

,

30

.

- ,

.

.

(Opportunities)

( Troubles)

-

,

.

-

-

-

-

.

-

.

,

-.

.

.

.

,

,

-

.

.

-

,

-

.

.

-

,

.



2001-2005 .

" "

2003 .

" "

.

,

" "

,

.

,

:

-

-

.

"

"

( , , ),

,

,

,

.

-

.

,

Hotelbeds,  
First Choice Holidays PLC

Hotelbeds,

Aquasun,

Iberostar Occidental.

Gullivers Travel Agency

30-45 %

"

( ).

2004

"

"

,

130

.

,

,

"

"

.

complete travel service,

-

.

,

,

.

"

"

"

",

5 000

(

11

.

)

.

-

,

.

.

,

,

,

(

,

),

.

1.

2.

3.

?

4.

,

.

5.

"

"

?

6.

.

7.

.

8.

.

9.

.

.

10.

.

11.

?

## 6.

### 6.1.

1 . 44

, "...

, ,

, .

". 138

: "

,

,

( )

,

,

(

,

,

.).

,

,

".

,

,

,

.

,

,

,

,

,

.



.

,

,

,

" .

.

,

:

.

;

.

;

.

;

.

;

,

.

;

.

,

-

.

.

.

,

,

,

.

,

,

"

" .



,

,

.

,

,

.

.

,

,

,

.

## 6.2.

### 6.2.1.

,

,

.

:

,

,

,

-

,

,

-

,

,

,

-

.

( ): "

,

,

-

;

,

,

-

;

;

;

;

;

,

,

;

;

,

,

,

,

".

.

-

,

- 250

220

10 %

( )

10

(  
)

• , , ,

,

•

,

,

,

•

,

,

,

•

,

-

•

•

( , ).

"

" ,

•

-

, ,

,

,

,

,

.

.

,

.

-

.

( )

:

(

,

);

(

,

);

(

,

,

,

,

);

-

(

,

,

.).

**6.2.2.**

50 %

( , , , )  
) ,  
, ,  
.

(patents - , ) - ,

20

10 -

,

.

,

,

,

.

,

.

(1787),

(1791),

(1812),

1875 .

.

,

,

.

,

,

.

-

,

( ),

,

( )

.

,

,

,

-

,

.



-

.

.

.

( )

.

.

.

.

( ) )

( - , , ).

.

,

.

. 2000 . . .

A4Vision.

,

,

" "

. 2002 .

188

,

. 2003 .

" "

,

1 . . 2004 .

A4Vision

Menlo Venture.

. 2005 .

, 2006 .

.

(ISO)

,

"

"

2004 .

.

- - ,

.

-

,

.

300

,

.

-

-

-

,

,

2004 .

4

.

.

-

-

15

.

;

-

;

,



### 6.3.

franchise,

.  
" " " "

,  
( , ,

.)

,  
( ) ( )

,

.

,

,

, ,

"

.

,

.

:

( , - ).

,

( , ).

,

.

.

( .6.1).

"

" (

"

"

"

",

).

. 54

.

,

-

.

,

6.1

<p>,</p> <p>,</p>	<p>,</p> <p>;</p> <p>,</p>	<p>;</p> <p>;</p> <p>,</p> <p>,</p> <p>;</p>
<p>-</p> <p>-</p> <p>,</p> <p>,</p>	<p>;</p> <p>(</p> <p>-</p> <p>);</p> <p>;</p> <p>,</p>	<p>;</p> <p>(</p> <p>-</p> <p>);</p> <p>-</p>

	- - ..;	; ;
--	---------------	-----

,

,

,

.

.

,

( )

,

,

-

,

.

,

,

,

.

;

( )

;



,

;

,

-

,

,

.

( ),

,

,

,

,

,

,

.

(

,

,

,

)

.

,

,

(

,

,

.),

,

(

,

,

.).

,

,

( ),

.

(

,

,

, .),

,

.

.

,

,

,

,

;

,

,

.

,

,

.

(" " ),

， " " -

( ， )

，

·

， ， ， ，

，

·

，

，

·

·

1997-1998 .

，

，

，

·

·

( ， )；

，

·

，

·  
" ,  
" . ( " )  
, ,  
· , , ,  
: ;  
, ;  
, ; ( , )  
, ;  
, ;  
· ,  
, ,  
·

,

.

,

.

,

.

.

.

.

-

.

,

:

,

.

,

,

.

,

,

.

.

， 10 %，  
15 %.

" " 2002 .

， " " .

· :

，

，

-

· ，

， ，

·

，

· ，

1998 .

".

49

(11

) 120

2003 .

" " ( . ,  
" " ").

25% ( )  
) 150 . , - 30 % 100 .  
( ), - 35 %.

10 % 100 . .

" , "

2001 . 86

26

" - " 60

8

( ,

).

" .ru" " ,

" . " , " " , " , "

" . ,

3 %.

" , " "

" , , , ,

- ( ).

,

,

,

.



·  
(Customer Relationship Management),

- CRM-

· -  
, ,  
( );  
;  
;  
" , ru",  
" - ".  
·  
:  
-  
;  
;  
;  
;  
;

" , ru";

;

.

.

" .

ru".

, " , ru",

, ,

, -

, ,

(

);

,

( ,

- ,

, ,

); - ;

;

.

,

. , ,

" " -

,

" "

- ). " "

500 . ,

- 6 . 10 .

.

- , , .

" ,

" , 15 . . .

(10 2)

.

3 2

800 . 3 200 - .

:

(

3 500 . , 500 . 15 %

); ( -

1 100 . );

(1 200 . ).

2004 . "101 "

"101

". , -

,

( )

.

.

.

10 %

400

100

"101

(  
)



(DIPS),

23 1992 .  
( 3517 -1,  
7 2003 . 22 - ) "  
" ( 3520-1,  
11 2002 . 166 - , 24  
2002 . 176- ).

,  
.  
,  
.  
-  
,  
,  
.  
:  
( ) - ,  
,  
, , -  
.  
,  
,  
;  
- ,  
,  
(  
);  
-

· ,  
,  
".  
,  
,  
( ), , ,  
(  
)  
" " 9 1993  
. 5351-1 ( 20 2004 . 72- ).

,  
·  
,  
-  
·  
,  
:  
( ) ,  
·  
,



( ),

.

,

( ),

.

.

,

(

,

,

).

,

,

,

,

;

,

,

.

.

.

,

,

.

,

.

2004 .

**6.4.2.**

:  
 , 1883 . 7 1884  
 . 1967 .  
 ( - );  
 1886 ., - 1971 . (

1995 .); ( )  
,  
, 1961 ., 18  
1964 . ( 20 2002 .);  
( ),  
26 1989 . ( )  
).

( ),

( )

.

(Trade Related Aspects of  
Intellectual Property Rights - TRIPS).

. 7 , "

TRIPS

".

-

,

· ,  
·

" " , ,

(

" " , ) ,

· ( )

·

-

TRIPS

,

,

( )

,

·

TRIPS

-

,

,

·

. 2 . 9 TRIPS "

,

,

,

,

".

.

: "1.

,

,

,

.

2.

,

,

.

,

,

,

".

TRIPS

.

,

,

(

,

),

(

,

).

(

,

).

,

.

. 25 TRIPS

.

,

,

,

,

,

.

,

.

,

,

,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

,

,

.

,

.

,

.

,

,

.

.

# TRIPS

-

,

,

.

,

,

,

,

.

.

1.

?

2.

?

3.

.

4.

?

5.

?

6.

?

7.

?

.

8.

?

.

?

9.

(TRIPS).



7. -

7.1.

,

,

,

.

-

,

,

,

.

,

(

,

.),

,

.

:

-

;

;

( )

;

;

;

;

,

;

;

;

;

;

,

;

;

;

;

;

;

.

:

"

-

" 3

1994 . 65 (

26

2000 . 13 2004 .);

"

" 26

1995 . 827 ( 10 1998 .);

"

" 31

1998 . 374 (

13 1999 . 1156);

"

-

"

2002 - 2006 ." 21 2001 .

605.

, " ,

1 1999 .

, .

,

.

" -

" 23 1996 . 127 - (

4 2006 . 202- )

( ) -

- ( ) -

( , ). -

- ,

.

22 2004 . 122- (

25 2006 . 172- , 4

2006 . 188- ) "

- "

,

.

:

-

;

;

-

,

,

;

( )

-

;

( )

-

;

;

-

;

( )

-

( , );

,

,

;

-

,

;

;

,

,

,

-

,

-

;

- .

- ,

-

.

( . 3, . 12): "

-

-

".

,

-

,

,

.

-

-

.

"

" 26 1991 . 1488-1 (

19 1995 . 89- 25 1999 . 39- ).

,



,

,

;

,

-

-

;

,

,

;

;

( )

.

(

,

,

).

,

.

-

,

,

(

,

,

,

, , , , )

, ; ; ,

( )

, , , ,

, ,

- , , ,

, ,

, , ,

, ,

- , ,

, .



;

;

,

-

;

.

,

,

,

( , , ).

,

,

.

,

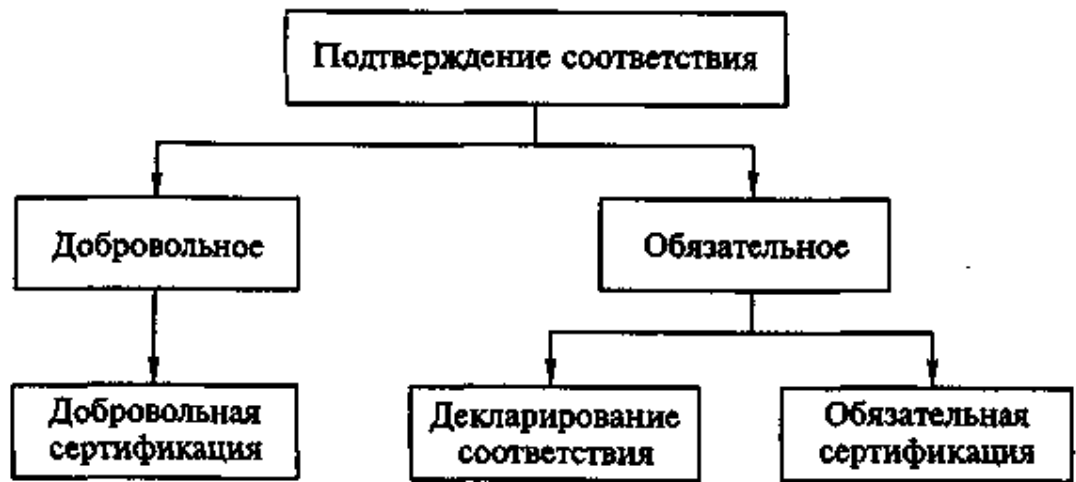
,

,

.

,

.



. 7.1.

. 7.1.

.

.

.

.

"

"

,

,

.

,

.

7.2. ,

20 1995 . 24 - "

, "

,

,

,

,

-

-

,

,

,

,

.

.

,

( , , , ).

,

,

.

,

,





,

.

,

,

.

,

,

.

.

,

.

,

,

( ) -

"

",

( )

,

,

.

,

,

.

10

2002 .

"

" 1- ,

,

.

,

-

,

,

,

,

,

,

,

.

"

"

.

2

:"

,

,

23

1992 .

3523 -1 "

",

".

,

,



: 1)

,

,

,

,

(

),

,

; 2)

,

,

.

.

"

"

-

(

,

.),

,

.

,

( ) .

- ,

,

.

"

" 22

2005 . 116- .

-

-

.

20 ,

.

-

-

(

),

,

,

-

-

,

.

.

,

,

.

3 2006 . 76-

22 2005 . 116 - "

",

.

-

-

( ).

?

,

-

20, - ( ) - 3 2,

"

-

,

".

,

-

-

,

.

,

,

,

.

"

-

",



;

2006 .

336

13 % - 44,5 . 19

273

1.

?

2.

"

"

?

3.

,

4.

.

5.

?

?

8.

-

8.1.

,

8.1.1.

,

,

,

.

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

,

.

,

.

.

XX

.

.

.





2005 . " " 130,  
20 %  
2010 .  
33 %, " "  
220 .  
1952 .  
1956 .  
30 -40 %

， “ ”

·

12 %

·

，

”

”

2004 .

100

，

78

·

，

，

·

”

”

·

1990-

·

，

:

(

);

，

;

;

·

:

(

);





684

133

31

2006 . "

"

500

110

"

"

"

"

20

. .

2001 .

"

"

"

"

"

" , "

" , "

" , "

"

-

2004 .

"

"

.

"

" , "

" , "

" , "

" , "

"

-

"

"

,

,

;

,

,

,

.

"

-

"

.

2004 .

39,34 %

"

"

" ,

2005 .

71 %

" " , ,  
AIRUnion,  
- . 32 %  
" " 26,9 %,  
" " - 20,9 %, " " - 9,6 %,  
" " - 6,0 % " " - 4,6 %.  
" " , 2004  
. (3,5 ), ( " "  
" ").



8.1.2.

XX .,

?

( . 8.1).

( 700 )

8.1

		-	
	+	+	-
	+	+	-
	-	-	+
	+	+	+



	+	+	-
	+	-	-
	+	-	-
	+	+	-
	+	+	-
	-	+	+

( ),  
, ,  
, .  
, ,  
1964 . 1981  
. ( - ). 1989 . 15

,  
- 29 . .  
(1991 - 2000) 2000

,  
300 / .  
- 6 30 .  
, ,  
.

(Trans European Excellence Rail Alliance)

- , , -  
.  
.  
, ,

. 2010 .

23 %,

- 20 %.

. 2000 .

AMTRAK - - ( )  
)

143 . ,

200 . .

10 .

VIA RAIL

AMTRAK

AMTRAK .

(SNCF)

" "

( ,

)

,

,

2001 .

(Lufthansa)

(Deutsche Bahn AG)

Al Rail,

.

,

,

.

,

,

.

.

.

,

,

(

).)

2000 .

SwissPass 240  
(" 150 . ).

36

### 8.1.3.

( . 8.2). 1998 . 68

%

18 %,

2005 .

61,7 %,

19,7%

8.2

1989	1995	1999	2004	
	3,29	4,4	5,89	8,9
	0,53	1	2	2,7
	0,2	0,3	0,85	1,8
	4,02	5,7	8,74	13,4

. 1995 .  
 340 . , 2004 . - 1 .  
 - 411 . ,  
 - - 235 .,  
 - 105 .  
 : 2002 .  
 4,39 . , 2004 . 9,74,  
 2,07 .  
 2004 . 184  
 , 215 405 .

Corporation & pic,

Carnival

Carnival Corporation,  
& Princess pic,

Carnival Corporation & pic 2005

79 ( 150 3 800 )

137

2006-2009

12

1999

18

( 2 000 )

85

138

2003

23

10

-

"

" - Queen Mary 2 (QM 2),

2004

780

Carnival Cruise Lines,

2 620

, 14

, 5

3,5

#### 8.1.4.

1990-

"

"

"

"

:

,  
.  
,  
,  
,  
26 %  
50  
88  
68 %  
(  
) - 26%,  
- 6%.

,  
Cendant corporation's,  
100  
(6455 , 541 313 , 8 )  
RCI, (2,8  
, 3 750 90 ).  
,  
,  
.  
.



Best Western.

## 8.2.

### 8.2.1.

( )  
1960- .  
(" 40 ") 1971 .  
2010 .  
10  
1975 .,

1990 . 1993

1 20

,

.

,

.

,

:

,

.

,

.

,

.

.

-

-

,

"

"

,

.

.

-

.

: 1)

,

;

-

,

; 2)

,

;

-

; 3)

-

-

,

; 4)

.

,

,

.

,

.

-

. 2000 .

-

www (world wide web)

- wap

(wireless application protocol) -

,

-

.

,

,

.

GPRS (General Packet Radio

Service) -

GPRS

GPRS -

2004 .

NGN - Next Generation Network".

NGN

:

;

,

,

,

;

,

,

;

,

,

.

-

,

.

-

-

.

(FCC)

-

.

,

.

.

.

-

,

,

-

.

"

"

:

"

"

"

"

"

"

.

"

"?

.

.

(

,

,

.)

,

.

.

"

"

.

,

.

,

(  
).

2004 .

"

"



-

(

).

,

.

,

.

XXI .

,

,

,

.

.

,

,

.

.

,

.

,

### 8.2.2.





-

,

.

-

(

,

,

)

.

-

,

.

-

.

.

,

,

,

.

-

( . lease - , ).

,

,

,

,

,

,

,

(

).

, .

( ,

.), ( ,

).

,

,

28 1988 .

1998 . , ,

. ( . 665 - 670)

" ( )"

29 1998 . 164- ( 26

2006 . 130- 3).

( )

( )

( )

,

,

,

( ).

5 - 6 % .

### 8.2.3.

1990-



23 %

- 23,3

(11,6

2004

54

60 %

2009

60 % ( 2006 . 56 %).



, Internet  
Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)

".travel",

#### 8.2.4.

" , "

·

·

·

(Computer Reservation System - CRS).

( )

·

·

·

(Global Distribution Systems - GDS),

( )

·

- Galileo, Amadeus, Sabre,

Worldspan.

American Airlines 1976 .

SABRE Inc. 1996 .

Sabre Holdings Corporation ,

Travelocity.com. 2004 .

700 - .

2003/2004

2,1 . .

400 , 64 .

, 32 .

50 .

Dillon

Communication Systems Gmbh (DCS) ,

30 %

. 1

2005 . " "

SabreSonic,

Gabriel,

1960 - .

Sabre, " "

( ,

) ,

Sabre.

2005 . " "

Amadeus.

. - , Amadeus

(

, Sabre, Amadeus). -

, ,

,

(Sabre, Amadeus, Galileo . .)

,

. , " "

Amadeus

, .

" " Galileo International.

Galileo TAT

Ticketing,

"

"

.

Amadeus

80 %

,

.

,

.

,

,

.

,

.

Galileo International

,

,

,

-

.

,

Travel Point

,

.

Galileo International

,

.





business) 2 (business to customers).

2 ,



2004 .

"

"

(TOURBOX).

,

2 .

2005 .

"

-

"

-

-

Be Global.

,

,

.

-

2

2 .

,

( )

( ). Be

Global -

,

.

:

,

"

"

"

".

,

15

.

,

,

,

.

,

Northwest United Airlines

Orbitz.com, 455

Orbitz.com

4

Orbitz. com

Opodo,

2

1.

?

?

2.

?

3.

?

4.

.

5.

?

6.

?

?

7.

.

8.

?

**9.**

**9.1.**

**9.1.1.**

-

,

,

,

.

,

,

.

,

:

,

,

,

,

.

,

.

,

,

.

-

,

.

,

,

.

- ,  
. ,  
, ,  
. - , , ,  
- .  
, ( , )  
( .) . 50 %  
- ,  
( ,  
, .).  
" ,  
. ,  
, , -  
. ,  
,  
.

**9.1.2.**



.

.

.

,

,

,

,

.

,

.

.

.

.

,  
.  
,  
.  
, , .  
,  
.  
Cendant,  
100 ,  
32 % .  
Century 21 ( ,  
Avis ( 700 )  
- . 2001 .  
Galileo  
Chep Tickets,  
.  
2004 .  
- Flairview

Travel.

Orbitz E-Bookers, Cendant  
. 2005

Gullivers Travel Associates (GTA),  
20 . 100

- Cendant Travel Distribution

Services Division.

:

(Neat

Group, Thor, Trust and WizCom);

(Cheap Tickets, E-Bookers.com,

HotelClub.com, Orbitz, RatesToGo.com);

(Travelwire);

(Travel 2, Travel 4);

(Orbiz for Business, Travelport);

,

(Gullivers Travel Associates, OctopusTravel.com,

Travel Bound, inc).

Preussag

:

; ( , ,  
) . Preussag 500 ,

TUI Group, Thomson Travel Group Nouvelles Frontieres.

TUI Group

, 75 % Gulet Tourism.

1990- . TUI Group

,  
1998 . " " -

" "

2004 . TUI Group

, 34 %

2006 . 51 %.

TUI

Mostravel Russia (TMR) -

1990- .

" - " - .

2003 .

LTU Touristik GmbH ,

" - " ITS. 70 %

LTU Touristik GmbH, a 30% -

" " 400".

LTU Touristik GmbH

Rewe Trading Group.

, 10 . 14

,

2004 . 40,8 , 11,3

.

,

BILLA.

: ITS

Reisen, Jahn Reisen, Tjaereborg, ADAC Reisen, Dertour, Meier's  
Weltreisen.

LTU Touristik.

2002 .

Rewe Touristik Hotels & Investments GmbH,

.

Calimera, PrimaSol LTI.

.

,

,

,

,

.

2001 .

" " , :  
" " ( ) ,  
" " ,  
" " "Destinations of the world",  
" " .  
2001 . " " .  
2006 . " " 25 %  
" " , "

Deutsche UFG.

" , " .

### 9.1.3.

29 %  
, 25 % - , 17 % -

,  
( , .)

, ; ,  
; ( ,  
) .

-  
:  
,  
.  
.

( , , )

,  
:  
;

;

" "

;

;

;

.

,

. 2001 .

"

" (Universal Tourism Alliance - UTA),

, , , , , , ,

.

,

UTA

.

.



9.2.

,

XX .,

, .  
( ) .

:

,

;

;

,

,

,

,

,

,

,

,

;

;

,

,

,

,

-

-

;

:

,

,

,

;

,

(

,

,

,

.);

;

,

:

,

.

10

1984 . "

".

,

,

. 13

1990 .

90/314 "

,

";

,

;

,

.

• ,

"

" .

,

,

,

,

,

,

,

.

,

.

,

"

,

,

,

,

" .

.

, . . . , , ,

.

,

,

,

.

,

.

,

2000 - 2006 .,

(

,

,

,

,

).

"

"

,

15

.

.

,

.

,

.



(Customer Relationship Management -

CRM).

CRM

.

,

.

,

.

,

1997 .

10 ., 2005 . - 350 .

.

-

,

(

).

1990- .

,

,

.

,

,

.

, .

( ), "

".

,

( , , , ,

- ,

.).

( )

" " ,

.

, , ,

.

,

:

,

:

,

, , - .

## 9.4.

,  
,  
.

33 , 1  
1975 . -

,  
,  
-

,  
,  
-

1979 .

( )  
( ).

,  
- -



26

1980 . ( )

( , 1982 .)

1989 .

XIV

2001 .

( )

,

,

.

.

"

"

:

"

,

,

;

,

;

".

2004 .

(TOURCOM),

830

126 .

"

".

,

,

.

,

350

-

.

,

-

.

,

(

,

,

,

).

,

-

.

9.5.

-

-

.

-

,

,

,

,

.

.

.

1992 .

- -

179

,

,

" XXI " ("Agenda 21")

1995 .

" XXI

" (Agenda 21 for the Travel and  
Tourism Industry).

,

,

,

,

.

,

( ),

.

:

,

;

,

,

;

,

;

,

;

,

;

,

;

,

;

.

.

:

;

,

.

,

,

,

.

2004 .

( ):

"

,

.

,

-

,

.

,

:

1)

,

,

;

2)

-

,

,

;

3)

,

,

,

.

,

,

,

.

,

,

,

,

/

.

,

,

(

)

".



( )

( . 9.1)

,

2000 .

(

),

,

( )

"

" (TOI),

.

,

.

;

,

,

,

;

,

,

;

;

.

2002 .

"

-

" (ST- ).

.

(Integrated Coastal Zone Management),

,

,

.

:

-

.

.

**9.1**

( )

		( )
	- , ,	.  -  .  ,  ,  ,  ,

30 2005 .)

27

,

-

.

-

( ),

1998 .

10 .

17 , 2005 .

"

-

". 2006 .

,

.

2005 .

"

,

",

.

15

.

,

,

,

.

2005 .

"

"

( , , ) ,



. 9.1.

. 9.1.

9.6.

( )

,

,

,

,

.

1999 .

"

",

,

"

" ( ).

.

,

,

,

.

.

,

,

.

,

,

1999 ). ( 1994 .

" " (Tourism Satellite Account: The Conceptual Framework).

31- 2000 .

, , , - , , ,  
 , , , .)  
 .  
 . :  
 ,  
 ;  
 ,  
 ( , );  
 ,  
 ( ,  
 , ,  
 .).  
 , , ,  
 , , ,  
 .  
 ( ) , .  
 ,  
 ,  
 ,  
 .



-

,

,

.

:

;

;

,

;

;

,

;

;

;

,

.

.

,

,

(

,

.)

,

.

,

,

.

:

.

.

,

.

,

,

,

,

,



, ;  
, - ,  
[ , ,  
,  
( , )].

,  
.  
:  
(  
) ; ( ,  
) ; ) ;

.  
, .  
, .  
, .

.  
, .

(Tourism Labour Accounting Sys tem - LAST),

( ).

9.7.

( ) -

,  
( ).

:

,

:

(Most favoured nation treatment), . .

-

,

,

,

,

;

-

,

,

,

;

.

,

,

.

,

-

,

,

-

.

,

-

,

-

,

,

.

,

.

-

.

.

,

,

.

,

,

,

,

;

,

, , ;

;

, ,

.

( )

( , .1, .2):

)

-

-

(

-

,

,

.);

)

-

,

(

);

)

,

,

,

-

;

) ,

- ( , , ).

,

,

.

8 2003 . 164 -

"

". ( 34)

.

33

:

1)

;

2)

;

3)

;

4)

;

5)

,

,

;



6)

,  
,

7)

;

;

8)

.

,

,

,

.

" "

,

,

"

"

,

,

,

.

(Services Sectoral Classification List),

12

161 (

): (46), (25),

(5), ,

(5), (5),

(4), ( , ) (17),

(4),

(4),

(5),

(33),

(

),

(

).

(

),

(

);

;

-

.

,

-

.

.

,

,

,

.

## 9.8.

tourism)

-

(e-travel)

.

-

( -

- - ,

( 2 ).

- - ,

,

.

,

-

-

.

,

,

,

.

( - )

,

,

,

,

.

,

,

,

,

.

-

,

. 2004 .

,

, 33%,

,

13%.

The Travel  
Industry's Leading Specifications Publication Organization (OTA),

150

1980 - .,

,

.

,

.

.

,

.

.

1.

?

2.

.

3.

,

?

4.

?

5.

?

6.

"

"?

7.

?

8.

.



9.

( )

10.

( )

?



,

,

,

.

-

,

.

.

,

,

.



( ) -

,

,

,

.

-

,

,

,

.

( ) -

,

.

,

.

2000 .,

.

.

( ) -

( ),

,

-

,

,

,

.

,

,

.



-  
( ,

. .),

,

-  
,

.

-

,

,

-

.

.

-

-

,

,

,

.

-

-

,

,

,

,

,

.

-

.

,







-

,

,

,

.

-

,

,

.

,

,

,

.

-

,

,

( )

.

-

,

,

.

.

-

,

,

,

-

,

.





,

.

-

-

,

.

-

-

,

,

,

,

,

,

.

( ) -

,

,

,

.

,

-

.

-

,

,

.

-

-

.

:



-

,

.

,

,

.

-

,

,

,

,

.

-

,

.

.

:

,

.

-

,

,

,

,

,

,

.

-

,

,

,

.

( , -  
) , .  
- , ,  
,

( ) - - ,

- ,  
.

- ,  
, ,  
.  
,  
-

.  
, - ,  
- , .



tourism)

-

(e-travel).

(e-

-

,

,

.

.

-

,

,

,

,

.

;

,

,

;

,

,

-

,

,

;

,

,

.

,

-

.

,

.



-

,

.

-

,

,

,

.

XXI :{ . . . .]/

. . — ∴ « » , 2003.

. . . . : [ . . . . ]/ . . — ∴ , 2003.

. . . . : . . . . / . . . . — ∴ , 2003.

. . . . / . . . . — ∴ , 2002.

. . . . / { . . . . , . . . . , . . . . } ; . . . . — ∴ , 2003.

⊃ . . . . : [ . . . . ]/ . . . . , . . . . ∴ ; . . . . — ∴ « » , 2004.

. . . . : . . . . / . . . . — ∴ , 2002.

. . . . / . . . . , . . . . - , . . . . - ∴ - , 2003.

. . . . : . . . . , . . . . , . . . . ⊃ / . . . . — ∴ - , 2003.

. . . . / . . . . — ∴ , 2003.

/ . .

. . .  
. — ∴ , 2003.

. . .

/

. . . . — ∴ , 2004.