

Косолапов А. Б.

Менеджмент в туристической фирме: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. -
М.: КНОРУС, 2007. - 256 с.

Всесторонне рассматриваются методы повышения эффективности работы туристической фирмы с помощью современных способов управления бизнесом, персоналом, а также хорошо зарекомендовавших на практике технологий туристской деятельности, позволяющих обеспечить и сохранить конкурентное преимущество на рынке туристских услуг. Особое внимание уделено методам разработки конкурентоспособных туров, оптимизации процесса продажи туристских продуктов, работе с туристами на маршруте, применению информационных технологий и оптимизации документооборота. Описываются методы формирования имиджа турфирмы. Приводятся вопросы и задания для самоконтроля, позволяющие применить полученные знания в практической деятельности.

Для студентов, аспирантов и преподавателей вузов, слушателей системы послевузовского образования, а также работников туристской сферы.

Содержание

Введение

Глава 1 Эффективный туристский бизнес: понятие и основные показатели

- 1.1. Понятие эффективного туристского бизнеса
- 1.2. Критерии оценки эффективной деятельности турфирмы
- 1.3. Система сбалансированных показателей турфирмы
- 1.4. Ключевые факторы успеха турфирмы

Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 2. Стратегическое планирование

как основа эффективной деятельности турфирмы

- 2.1. Понятие управления турфирмой
- 2.2. Внутренняя и внешняя среда турфирмы
- 2.3. Разработка стратегии турфирмы
- 2.4. Эффективное управление турфирмой
- 2.5. Управление качеством в туристском бизнесе

Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 3. Разработка конкурентоспособного тура

- 3.1. Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения
- 3.2. Организация эффективной работы с партнерами
- 3.3. Особенности проведения деловых переговоров
- 3.4. Разработка тура
- 3.5. Инcentив-программы как средство повышения эффективности въездных и внутренних туров ,
- 3.6. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом

Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 4. Оптимизация процесса продажи туристского продукта

- 4.1. Направления продвижения туристского продукта
 - 4.2. Эффективная реклама турфирмы и турпродукта
 - 4.3. Стимулирование сбыта в турфирме
 - 4.4. Личные продажи
 - 4.5. Связи с общественностью
 - 4.6. Эффективное управление ассортиментом туристских услуг
 - 4.7. Поиск потенциальных клиентов
 - 4.8. Совершенствование процесса обслуживания клиентов
 - 4.9. Эффективность реализации туристского продукта
- Опросы и задания для самоконтроля

Глава 5. Организация обслуживания туристов на маршруте

- 5.1. Обслуживание туристов на зарубежных маршрутах
 - 5.2. Этапы выполнения зарубежного тура
 - 5.3. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте.
 - 5.4. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах
 - 5.5. Этапы выполнения внутреннего тура
 - 5.6. Организация работы руководителя группы в туристских походах
- Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 6. Эффективные методы управления персоналом турфирмы

- 6.1. Персонал как важнейший ресурс туристского предприятия
 - 6.2. Оптимизация затрат на оплату труда персонала
 - 6.3. Мотивирование персонала
 - 6.4. Обучение персонала
 - 6.5. Эффективный руководитель турфирмы
 - 6.6. Правовые аспекты взаимоотношений руководителя турфирмы с персоналом
 - 6.7. Повышение эффективности работы персонала
 - 6.8. Профессиональные качества идеального менеджера турфирмы
- Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 7. Применение информационных технологий и оптимизация документооборота

7.1. Рациональное оснащение офиса турфирмы средствами оргтехники

7.2. Рационализация создания и сопровождения баз данных о клиентах и услугах турфирмы

7.3. Внедрение новых информационных технологий

7.4. Глобальные системы резервирования

7.5. Специализированные компьютерные программы

7.6. Повышение эффективности использования интернет-технологий

7.7. Создание престижного сайта турфирмы и реклама туристских услуг в Интернете

Вопросы и задания для самоконтроля

Глава 8. Имиджелогия туристского бизнеса

8.1. Понятие имиджа и репутации турфирмы

8.2. Внешний и внутренний имидж

8.3. Составляющие имиджа турфирмы

8.4. Оценка имиджа турфирмы

8.5. Имидж персонала турфирмы

Вопросы и задания для самоконтроля

Итоговое задание для самостоятельной работы

Тест для определения профессиональной пригодности работников турфирмы

Приложения

Краткий словарь терминов и сокращений, принятых в международном туристском и гостиничном бизнесе

Список рекомендуемой литературы