

**Косолапов А.Б.**

Менеджмент в туристической фирме: учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М. : КНОРУС. 2009. - 256 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Эффективный туристский бизнес: понятие и основные показатели</b>	
1. Понятие эффективного туристского бизнеса—... _____—	7
2. Критерии оценки эффективной деятельности турфирмы _____	10
3. Система сбалансированных показателей турфирмы _____	22
4. Ключевые факторы успеха турфирмы _____ — — —	27
Вопросы и задания для самоконтроля.....—.....	30
<b>2. Стратегическое планирование как основа эффективной деятельности турфирмы</b>	
1. Понятие управления турфирмой _____—	
2. Внутренняя и внешняя среда турфирмы _____—.....	
3. Разработка стратегии турфирмы.—.....—.....	
4. Эффективное управление турфирмой _____	
5. Управление качеством в туристском бизнесе.— _____	
Вопросы и задания для самоконтроля _____ — .....	45
<b>3. Разработка конкурентоспособного тура</b>	
1. Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения.....—	47
2. Организация эффективной работы с партнерами .....,..... —.....	50
3. Особенности проведения деловых переговоров.....—..... — — —	50
4. Разработка тура _____ —..... —..... —.....	53
5. Инcentив-программы как средство повышения эффективности въездных и внутренних туров .....	69
6. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом _____	82
Вопросы и задания для самоконтроля .....	83
<b>4. Оптимизация процесса продажи туристского продукта</b>	
1. Направления продвижения туристского продукта .....	85
2. Эффективная реклама турфирмы и турпродукта.....—.....	86
3. Стимулирование сбыта а турфирме _____—.....	95
4. Личные продажи.....—..... —..... —..... —.....	98
5. Связи с общественностью .....	99
6. Эффективное управление ассортиментом туристских услуг _____	99
7. Поиск потенциальных клиентов _____ —..... —.....	104
8. Совершенствование процесса обслуживания клиентов..... —.....	105
9. Эффективность реализации туристского продукта=.....=.....=.....	119
Вопросы и задания для самоконтроля—.....	130
<b>5. Организация обслуживания туристов на маршруте</b>	
1. Обслуживание туристов на зарубежных маршрутах	

5.2. Этапы выполнения зарубежного тура . . . . .	144
5.3. Организаций работы руководителя группы на зарубежном маршруте.и.....	148
5.4. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах.....	152
5.5. Этапы выполнения внутреннего тура.....	154
5.6. Организация работы руководителя группы в туристских походах . . . . .	159
Вопросы и задания для самоконтроля.....	162

## **Глава 6. Эффективны\* методы управления персоналом турфирмы**

6.1. Персонал как важнейший ресурс туристского предприятий.....	164
6.2. Оптимизация затрат на оплату труда персонала.....	167
6.3. Мотивирование персонала . . . . .	169
6.4. Обучение персонала.....	174
6.5. Эффективный руководитель турфирмы.....	175
6.6. Правовые аспекты взаимоотношений руководителя турфирмы с персоналом.....	176
6.7. Повышение эффективности работы персонала.....	177
6.8. Профессиональные качества идеального менеджера турфирмы . . . . .	178
Вопросы и задания для самоконтроля.....	180

## **Глава 7. Применение информационных технологий и оптимизация документооборота**

7.1. Рациональное оснащение офиса турфирмы средствами оргтехники.....	182
7.2. Рационализация создания и сопровождения баз данных о клиентах и услугах турфирмы.....	185
7.3. Внедрение новых информационных, технологий.....	186
7.4. Глобальные системы резервирования.....	187
7.5. Специализированные компьютерные программы. . . . .	189
7.6. Повышение эффективности использования интернет-технологий. . . . .	190
7.7. Создание престижного сайта турфирмы и реклама туристских услуг в Интернете.....	191
Вопросы и задания для самоконтроля.....	195

## **Глава 8. Имиджелогия туристского бизнеса**

8.1. Понятие имиджа и репутации турфирмы.....	196
8.2. Внешний и внутренний имидж . . . . .	198
8.3. Составляющие имиджа турфирмы.....	199
8.4. Оценка имиджа турфирмы.....	205
8.5. Имидж персонала турфирмы. . . . .	207
Вопросы и задания для самоконтроля.....	211

## **Итогом\* задание для самостоятельной работы . . . . . 212**

## **Тест для определения профессиональной пригодности работников турфирмы..... 217**

## **Приложения..... 231**

## **Краткий словарь терминов и сокращений, принятых в международном туристском и гостиничном бизнесе . . . . . 253**

## **Список рекомендуемой литературы . . . . . 255**