

**Лисевич А, В.**

Маркетинг в туристской индустрии: Учебное пособие для бакалавров / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2015. — 176 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Глава 1. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ</b> .....	5
1.1. Сущность и особенности маркетинговой деятельности в индустрии туризма.....	5
1.2. Анализ окружающей среды и выбор рынков сбыта.....	12
1.2.1. Окружающая среда маркетинга предприятия туриндустрии.....	12
1.2.2. Методы анализа среды маркетинга.....	18
1.3. Матричные методы анализа конкурентного положения.....	25
1.4. Маркетинговые стратегии предприятий туристской индустрии.....	35
1.4.1. Понятие «стратегия туристского продукта».....	35
1.4.2. Виды стратегий.....	40
1.4.3. Портфельный анализ.....	47
1.5. Управление маркетинговой деятельностью.....	50
<b>Глава 2. СЕГМЕНТАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ</b> .....	54
2.1. Принципы сегментации.....	54
2.2. Критерии сегментации.....	59
<b>Глава 3. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ</b> .....	64
3.1. Система маркетинговой информации.....	64
3.2. Формы организации маркетинговых исследований.....	69
3.3. Основные направления маркетинговых исследований.....	76
3.3.1. Маркетинговые исследования и прогнозирование.....	76
3.3.2. Анализ внешней и внутренней среды.....	78
3.3.3. Характеристика рынка туристских услуг.....	82
3.3.4. Основные направления маркетинговых исследований (на примере турагента).....	84

<b>Глава 4. МАРКЕТИНГ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ</b> .....	<b>91</b>
4.1. Клиентская лояльность в сфере туристских услуг.....	91
4.1.1. Понятие «лояльность клиента».....	91
4.1.2. Маркетинг взаимоотношений.....	93
4.1.3. Методологические подходы лояльности клиентов.....	95
4.1.4. Программы лояльности клиентов.....	97
4.2. Методы разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта.....	100
<b>Глава 5. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ТУРИНДУСТРИИ</b> .....	<b>107</b>
5.1. Стандарты качества на предприятиях туриндустррии.....	107
5.1.1. Понятие «стандарты качества» услуг туриндустррии.....	107
5.1.2. Примеры стандартов гостиничных предприятий.....	113
5.1.3. Критерии качества обслуживания на предприятиях питания.....	117
5.2. Оценки удовлетворенности потребителей туристской индустрии.....	122
<b>Глава 6. КОМПЛЕКС МАРКЕТИНГА В СФЕРЕ ТУРИНДУСТРИИ</b> .....	<b>135</b>
6.1. Маркетинговая продуктовая стратегия гостиниц и предприятий питания.....	135
6.2. Политика цен на предприятиях туристской индустрии.....	144
6.3. Продвижение услуг предприятий туристской индустрии.....	150
<b>Литература</b> .....	<b>162</b>
<b>Глоссарий</b> .....	<b>164</b>
<b>Приложение. Примеры программ лояльности</b> .....	<b>170</b>