

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>ТЕМА 1. Туризм как объект управления и реализации концепции маркетинга</b> .....	6
1. Основные понятия и категории туризма. Социально-экономическая сущность и содержание менеджмента и маркетинга в туризме .....	6
2. Основные этапы развития теории и практики менеджмента и маркетинга в туризме .....	18
3. Условия применения и принципы реализации концепции маркетинга на туристском предприятии .....	22
<b>ТЕМА 2. Система и структура управления туризмом. Направления маркетинговых исследований</b> .....	30
1. Система туризма и ее сущность. Субсистемы туризма, их взаимодействие с внешней средой .....	30
2. Структура управления туризмом. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме .....	45
3. Типы, формы и направления организации маркетинговых исследований .....	58
<b>ТЕМА 3. Управление персоналом туристской фирмы на основе системы маркетинговой информации</b> .....	61
1. Управленческое решение – основной вид управленческого труда ...	61
1.1. <i>Виды управленческих решений, критерии их классификации и подходы к принятию решений</i> .....	61
1.2. <i>Процесс принятия решений</i> .....	63
1.3. <i>Методы принятия решений</i> .....	64
2. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой .....	65
3. Исследование среды маркетинга туристского предприятия и использование системы маркетинговой информации для принятия обоснованных управленческих решений .....	69
3.1. <i>Значение и классификация маркетинговой информации</i> .....	69
3.2. <i>Экспертные оценки как источник маркетинговой информации</i> ..	86
3.3. <i>Метод фокус-группы в маркетинговом исследовании</i> .....	88
3.4. <i>Система анализа маркетинговой информации</i> .....	90
<b>ТЕМА 4. Управление процессом труда в туристской фирме на основе маркетинговых исследований</b> .....	93
1. Содержание, особенности и направления рациональной организации труда в туризме .....	93
2. Маркетинговые исследования туристского рынка, туристского продукта и конкурентов .....	104
2.1. <i>Понятие «рынок» и основные подходы к его определению</i> .....	104
2.2. <i>Туристский продукт, его позиционирование и жизненный цикл</i> ..	110
2.3. <i>Конкурентная среда туристского предприятия</i> .....	120
3. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг и сегментация рынка .....	127

<b>ТЕМА 5. Формирование маркетинговой стратегии туристского предприятия</b> .....	131
1. Сущность стратегического маркетингового планирования .....	131
2. Разработка программ продуктовой, ценовой, сбытовой и коммуникационной стратегии туристского предприятия .....	144
3. Сущность маркетинговых коммуникаций .....	160
<b>ТЕМА 6. Формы управленческой деятельности и стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций</b> .....	165
1. Формы управленческой деятельности .....	165
1.1. Деловые совещания: задачи, классификация, технология организации и проведения .....	165
1.2. Деловые переговоры .....	173
2. Основные элементы комплекса маркетинговых коммуникаций .....	174
2.1. Стимулирование сбыта посредством комплекса коммуникаций .....	174
2.2. Особенности рекламы в сфере туризма и основные этапы осуществления рекламной деятельности .....	181
2.3. Сущность, цели и направления туристской пропаганды .....	184
2.4. Выставки и ярмарки как средства современного туристского маркетинга. Процесс участия туристской фирмы в работе выставки и ярмарки .....	190
3. Личные продажи в маркетинге туристского предприятия и выявление потребностей клиентов .....	199
<b>ТЕМА 7. Стиль руководства туристской фирмой</b> .....	208
1. Стиль руководства: сущность, цели, характеристика .....	208
1.1. Стили управления и их характеристика .....	208
1.2. Управленческая решетка .....	210
1.3. Основные и вспомогательные типы управления .....	211
1.4. Основные элементы управления .....	212
2. Фирменный стиль, его элементы и носители. Товарный знак .....	213
<b>ТЕМА 8. Организация и контроль маркетинга на туристском предприятии</b> .....	221
1. Организация маркетинга на туристском предприятии .....	221
2. Система маркетингового контроля .....	225
<b>ТЕМА 9. Эффективность менеджмента в туризме</b> .....	227
1. Экономическая эффективность менеджмента в туризме .....	227
1.1. Понятие и сущность экономической эффективности менеджмента в туризме .....	227
1.2. Измерение экономической эффективности менеджмента туризма .....	231
1.3. Определение издержек, связанных с туризмом .....	233
2. Социальная эффективность менеджмента туризма и формирование эффективной организационной структуры туризма .....	234
3. Эффективность управленческих решений и эффективность управления персоналом .....	237
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	242