

*Планирование и формирование
программы обслуживания туристов*

- 1) Проведение маркетингового исследования рынка для определения потенциального потребительского спроса на различные виды туристского продукта
- 2) Определение видов, форм и элементов туристского продукта
- 3) Анализ реальных затрат на разработку и реализацию нового туристского продукта
- 4) Оценка экономической эффективности разработки туристского продукта

Этапы разработки и реализации туристского продукта

1. Исследование рынка, спроса и предложения
2. Разработка программы тура, его экономическая и ценовая проработка
3. Экспериментальная оценка разработанной услуги и турпродукта
4. Презентация продукта и его реклама, анализ предполагаемого спроса на данный продукт

Этапы разработки и реализации туристского продукта

5. Внедрение туристского продукта, проработка технической документации
6. Обучение персонала, его стимулирование
7. Формирование системы управления производством и сбытом нового туристского продукта, обеспечивающей его реализацию и постепенное совершенствование в соответствии с запросами туристов

Параметры ожидаемого рыночного спроса

- Территориальные границы рынка
- Социальный состав клиентуры
- Виды туризма и цели путешествий
- Возможные объемы и сезоны поездок

- 1) Количественные показатели деятельности партнера
- 2) Масштаб операций
- 3) Степень платежеспособности и кредитоспособности
- 4) Степень доверия, которое ему оказывают банки

- Чистая прибыль
- Объем продаж (оборот)
- Показатели рентабельности фирмы
- Темпы роста объемов ее продаж и активов
- Качественный и количественный состав оборотного капитала
- Соотношение между основным и оборотным капиталом
- Соотношение между собственным и заемным капиталом, коэффициенты ликвидности и покрытия

Согласование программы обслуживания с партнером

Сначала составляется, согласовывается и утверждается предварительная программа обслуживания туристов в виде набора услуг, без распределения по конкретным дням

Перед заездом туристов фирмы дополнительно согласовывают конкретную программу обслуживания по дням - «Маршрут по дням»

- ***Оптимальная программа обслуживания*** – программа, которая учитывает потребности клиентов и тематику обслуживания с точки зрения содержания, состава услуг, их качества и порядка предоставления

1. Четко определить продолжительность пребывания туристов в месте отдыха
2. Для проживания туристов могут использоваться предприятия гостиничного типа или дополнительные средства размещения
3. Учитывать наличие расчетного часа
4. При обсуждении вопросов питания следует учитывать существование нескольких вариантов обслуживания в ресторанах

5. Оговорить с фирмой вопросы встреч и проводов, доставки туристов и их багаж из аэропорта или в аэропорт
6. Любая экскурсия должна проводиться в сопровождения опытного гида
7. При переговорах с иностранной принимающей фирмой о пакете услуг для туриста, фирма – турорганизатор должна договориться о создании для них наиболее благоприятных условий
8. Турфирмам необходимо согласовать вид транспорта для перевозки туристов по маршруту

Поставщики услуг – все предприятия и организации, участвующие в комплексном обслуживании туристов

При работе с поставщиками необходимо:

- 1) Серьезный подход к качеству услуг, а также учет репутации фирмы – поставщика услуг
- 2) Соблюдение соответствия уровня и типа гостиницы, предприятий питания, транспортных услуг тому социального сегменту потребителей и виду туризма, на который ориентирован конкретный тур
- 3) Внимательный и квалифицированный подход к составлению всей договорной документации по сотрудничеству