

Программа «Менеджмент в туризме»

Период обучения – с **27.11.2019** г. по
27.05.2020 г.

Дни занятий: понедельник, среда – с **17:00**,
Длительность занятий – **1,5** часа

+ **1** воскресенье в месяц (практически весь день)

+ дополнительные дни на событийные мероприятия, посещение музеев, дополнительных мероприятий, туристических организаций, выставок

Что такое менеджмент?



- от английского глагола «to manage» – «управлять»
- 1) менеджмент – это искусство управления;
- 2) менеджмент – это умение добиваться поставленных целей;
- 3) менеджмент – это процесс по упорядочению элементов системы;
- 4) менеджмент – это деятельность по управлению материально-техническими, человеческими, информационными и другими ресурсами организации с целью достижения целей ее функционирования.

Туризм



- **Туризм** – это совокупность взаимосвязей, отношений и явлений, сопровождающих перемещение и пребывание людей в местах, не являющихся местами их постоянного или длительного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью.
- Слово «туризм» произошло от выражения «великий тур» (*Grand Tour*), что означало первоначально ознакомительную поездку.

Туризм – это динамичное, развивающееся, ориентированное на потребителя явление, включающее следующие виды сервисных услуг:

- путешествия (круизы, автобусы, самолеты, автомобили, железные дороги);
- проживание (отели и мотели, конференции, выставки, встречи);
- питание (рестораны, кафе, бары);
- отдых и досуг (игры, парки, развлечения, аттракционы).



**Если современный туризм рассматривать как
особый вид деятельности,
то можно отметить, что туризм это:**

- ведущий производитель промышленной продукции
- постоянный источник налоговых поступлений;
- работодатель, способный занять 127 млн людей, т. е. примерно каждого 15-го из всех работающих;
- самая быстроразвивающаяся отрасль не только европейской, но и мировой экономики.

Менеджмент в туризме

- **Менеджмент в туризме** – это совокупность методов, принципов, способов, управленческих приемов, форм и средств, которые способствуют эффективному управлению сферами туристического производства и персоналом, занятым с сфере обслуживания туристической деятельности.
- **Главные задачи:**
 - достижение высокой эффективности в его сферах,
 - наилучшее использование природного потенциала
 - качественное и продуктивное руководство сферы, которое принесет положительный экономический эффект.

Каждый объект, занятый в сфере туризма, имеет свой стиль руководства и основные функции эффективного управления, как персоналом, так и своими возможностями.

Менеджмент в туризме призван оказывать на все субъекты туризма управленческое воздействие, которое будет способствовать их развитию и усовершенствованию всей деятельности в целом.

Задачи менеджмента в туризме

- Определение главной роли руководящего персонала.
- Определение новых аспектов для эффективной деятельности кадровых служб.
- Определение и характеристика основных факторов, лежащих в основе эффективных и современных изменений системы управления персоналом.
- Определение главных источников информации, использующих при отборе кадров.
- Эффективное использование методов управления, которые будут способствовать повышению уровня развития туризма в целом.
- Определение и качественное регулирование управленческих процессов.

Менеджмент
в туризме
представляет
собой выполнение и
реализацию
наилучших и наиболее
эффективных управленческих
задач в системе
«ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК».



Как Вы себе представляете
специалиста по туризму?



Особенности профессии:

- Активный образ жизни – выездные мероприятия, путешествия
- Расширенный кругозор
- Постоянное общение – широкий круг общения
- Встречи с интересными людьми
- Возможность практики иностранных языков
- Нескончаемое саморазвитие – 1 раз в 3 года – КПК + семинары, круглые столы, общественные слушания
- Широкие познания в области психологии (отличная возможность научиться разбираться в людях)

Особенности профессии:

- Многофункциональность – нет слов я не могу, я не знаю, я не буду, это не входит в мои обязанности
#японцы
- Широкий спектр навыков, опыты и умений в разных сферах
- Выработка таких качеств, как вежливость, учтивость, уважение
- Первые годы работы – работа на репутацию, далее репутация работает на Вас!
- Время!!! 24/7 – особая выдержка друзей, семьи
- Изучение разных сфер – экология, документооборот, первичная бухгалтерия, история, краеведение, география, экономика, юридическая грамотность, техники безопасности, охрана труда и мн. др.

Особенности профессии:

- Управленческая практика – высокая должность – от 3 лет опыта
- Профессиональное умение решать конфликтные ситуации
- Умение быстро принимать верные решения, разрешать сложные ситуации из серии #что-топошлоплетак
- Накопление нужных контактов, обязательная поддержка необходимых связей
- Владение иностранным языком
- Грамотность – устная, письменная
- Отличные коммуникативные навыки, гибкость, стрессоустойчивость, нескончаемый оптимизм!
- Всегда хорошо выглядеть и улыбаться, даже когда совсем не хочется!

Современная экономическая наука рассматривает туризм как системный объект изучения



В основе системы туризма лежат две подсистемы:

субъект туризма, т. е. турист – потребитель туристских услуг со всем многообразием его потребностей и мотивов поведения;

объект туризма, состоящий из трех элементов: туристского региона, туристских предприятий и туристских организаций.

Субъект туризма:

- Это турист, который ищет возможности удовлетворения своих потребностей путем получения специфических туристских услуг.
- Услуги предоставляются ему в определенном месте или регионе, являющемся целью его путешествия.



Туристский регион

- Географическая территория, обладающая определенной привлекательностью для туристов.
- Должна иметь объекты туристского интереса (памятники истории и культуры, музеи, флора, фауна т. д.);
- Должна предоставлять необходимые для удовлетворения потребностей туристов услуги (причем обязательно такого качества, которое клиент ожидает).

Туристские предприятия (ТП)

- Предоставление услуг туристам обеспечивают предприятия, представляющие собой важный элемент подсистемы «объект туризма».
 - Формирование, продвижение и реализация комплекса туристических услуг, объединенных единым целевым назначением, обеспечивается ТП (туроператорами и турагентами), чья деятельность служит исключительно туризму и составляет основу его существования.
 - ТП в процессе своего функционирования взаимодействуют с производителями туристских услуг (гостиницами, транспортными организациями, предприятиями питания и т. д.), для которых оказание услуг туристам является одним из направлений их коммерческой деятельности.
- !!!** Предоставлением услуг туристам занимаются также предприятия, обслуживающие все население туристского региона (предприятия торговли, связи, бытового и медицинского обслуживания, культурно-просветительские учреждения и т. д.).

Туристская индустрия:

- Совокупность **предприятий материального производства и непроизводственной сферы**, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристских услуг, освоение и эксплуатацию туристских ресурсов, а также создание материально-технической базы туризма.

Туристские организации (ТО)

- Это государственные и общественные организационно-правовые структуры, регулирующие и координирующие развитие туризма в регионе, обеспечивающие условия (инфраструктуру, информацию, безопасность, свободу перемещения, доступность и сохранение туристских объектов, формирование туристского имиджа региона и т. д.) эффективного функционирования системы туризма.
- Указанные организации формируют туристскую политику и осуществляют на национальном, региональном и местном уровнях свою деятельность.

Туристский продукт

- Это совокупность вещественных (товара) и невещественных (услуги) потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, возникающих в период его туристского путешествия (поездки) и вызванных именно этим путешествием.
- Разновидностями туристского продукта могут быть туристский товар и туристская услуга.

Туристский товар

- Под туристским товаром понимается продукт труда производственных сфер деятельности, созданный для продажи и предназначенный для использования преимущественно туристами.
- К туристским продуктам можно отнести, например, карты местности, рюкзаки, палатки, сувениры и т. п.



Туристская услуга

- Это деятельность предприятий, организаций, учреждений или предпринимателей по удовлетворению потребностей посетителей в путешествиях, отдыхе или экскурсиях.
- Это специфический товар, который не имеет вещевого выражения, т. е. его невозможно увидеть и невозможно накапливать.
- Данные услуги могут реализоваться только в том случае, когда есть спрос со стороны туриста.
- Эффект от их использования проявляется во время путешествия в виде улучшения здоровья, удовлетворения туристических потребностей, отдыха, хорошего настроения, ознакомления с природными и культурно-архитектурными достопримечательностями.
- Единицей туристической услуги является комплекс услуг, которые оказываются одному потребителю на протяжении определенного промежутка времени.
- Примерами туристских услуг являются предоставление гостиничного номера, экскурсии, транспортировка и многое другое.

Первичной продажной единицей туристического продукта на туристическом рынке, как правило, является **тур**, при этом находят спрос и отдельные туристические услуги.

- ▣ **Тур** – это комплекс услуг по размещению, перевозке и питанию туристов, экскурсионному обслуживанию, включая услуги гидов-переводчиков и турменеджмеров (руководителей групп), а также другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия. На практике под турпродуктом понимают три основных вида возможных предложений на рынке.

Под турпродуктом понимают 3 основных вида возможных предложений на рынке:

- **Первый вид** – тур (комплексная туристическая услуга), предлагаемый фирмами, туроператорами (организаторами), может быть продан потребителю для личного пользования (в розницу), а также оптовым покупателям (фирмам-посредникам, турагентствам) для извлечения экономической выгоды.
- **Второй вид** – отдельные туристические услуги, к которым можно отнести транспортные услуги, услуги размещения, услуги по оформлению загранпаспортов, страховку, экскурсионную программу, прокат автомобиля и многое другое.
- **Третий вид** – товары туристического назначения, включая различного рода информационные материалы (каталоги, справочники, карты, словари, путеводители и т. д.), которые необходимы туристу и путешественнику в стране пребывания.

Тур

- Тур осуществляется в соответствии с **программой туристического путешествия**, которая представляет собой **план мероприятий** с указанием **дат и времени** пребывания в **пунктах остановки** на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутримаршрутных транспортных средств.
- #Пример