

УДК 65(075.8)
ББК 75.81
Л88

Р е ц е н з е н т ы :

кафедра экономики и управления внешнеэкономической
деятельности Саратовского государственного социально-экономического
университета;
доктор экономических наук, профессор *Ю. Б. Порошин*

Лысикова О.В.

Л88 Операционный менеджмент туризма [Электронный ресурс] : учеб.
пособие / О.В. Лысикова, А.В. Фоменко. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА,
2014. — 96 с.
ISBN 978-5-89349-865-3

Учебное пособие содержит материалы к лекциям по курсу «Операционный менеджмент туризма». Комплексно и структурировано представлены сведения об управлении операциями в сфере туризма, что позволит сделать более эффективным как процесс познания, так и практическую реализацию знаний и умений.

Пособие предназначено для студентов специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм», аспирантов, преподавателей, а также управленцев и предпринимателей, чья профессиональная деятельность связана с организацией туристического бизнеса.

УДК 65(075.8)
ББК 75.81

ISBN 978-5-89349-865-3

© Издательство «ФЛИНТА», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Операционный менеджмент туризма и операционная функция..	5
2. Операции как виды деятельности.....	8
3. Формирование стратегии развития туризма. Деловая стратегия турфирмы.....	11
4. Операционная стратегия и операционная функция.....	14
5. Пакет услуг.....	16
6. Разработка услуги. Индустриализация в разработке услуг.....	19
7. Позиционирование туристического продукта.....	21
8. Операционные решения в сфере услуг. Планирование услуги...	23
9. Процесс обслуживания клиентов. Критерии оценки качества обслуживания клиентов.....	24
10. Формирование моделей систем массового обслуживания в туристическом бизнесе.....	26
11. Качество сервиса. Уровни структуры сервиса.....	40
12. Оптовые и розничные туристические фирмы.....	43
13. Сделка турагента с туроператором.....	45
14. Правила продажи турпродукта. Договор, путёвка, ваучер.....	47
15. Организация производственного процесса.....	50
16. Анализ рабочего времени. Изучение методов работы.....	52
17. Измерение операций. Выборочное изучение рабочих заданий..	53
18. Производительность: её измерение и изменение.....	55
19. Планирование загрузки и производственных мощностей. Прогнозирование спроса и управление им.....	58
20. Управление запасами.....	61
21. Карьера в российском туристическом бизнесе: реалии и перспективы развития.....	64
22. Системный подход к изучению туризма.....	68
23. Проблемы инвестирования в туристический бизнес.....	76
24. Туризм как сфера малого и среднего бизнеса.....	84
Глоссарий.....	88
Список литературы.....	91