

Турлидер

Функции турлидера

- 1) Контроль над соблюдением принимающей фирмой согласованных условий обслуживания и экскурсионной программы
- 2) Поддержание связи с принимающей фирмой
- 3) Исключение дополнительных расходов сверх согласованной цены предоставляемого набора услуг
- 4) Ежедневное проведение организационной работы с группой в соответствии с программой и маршрутом тура, информирование членов группы о порядке выполнения туристской программы

- 5) Следить за соблюдением членами туристской группы установленных правил поведения в стране пребывания, создание в группе благоприятного психологического микроклимата
- 6) Принятие энергетических мер по оказанию необходимой помощи участникам группы в случае возникновения проблемных ситуаций
- 7) Предоставление руководству турфирмы отчета о достоинствах и недостатках тура и предложений по улучшению качества туристской поездки

- Хорошо знать страну, маршрут, программу и условия обслуживания туристов
- Знать иностранный язык
- Быть общительным, проявлять доброжелательность и внимание к участникам поездки

Условия сопровождения группы

- Открытие нового маршрута
- Открытие чартерной программы
- Сложный маршрут, требующий взаимодействия принимающей и отправляющей сторон
- Транзитный перелет большой группы туристов
- Совпадения даты перелета с пиковыми датами, создающие трудности при прохождении границы
- Необходимость заказа большого количества дополнительных услуг
- Заявка индивидуального клиента на сопровождение

***Система
сбалансированных
показателей турфирмы***

Система сбалансированных показателей (BSC) – совокупность показателей, характеризующих деятельность турфирмы

Стратегический план – документ, объединяющий все элементы BSC, включая в себя:

- 1) Видение – документ, описывающий планируемые достижения турфирмы и ее восприятие внешним окружением
- 2) Цели и задачи:
 - 2.1 финансы
 - 2.2 Рынки и клиенты
 - 2.3 Бизнес-процессы
 - 2.4 Обучение и развитие

- 3) Стратегическое стремление – документ, описывающий способы достижения целей
- 4) Инициативы – программы действий, разработанные для решения задач, позволяющих достичь намеченных целей
- 5) Вехи – сроки и события, свидетельствующие о завершении какого-либо этапа
- 6) Индикаторы исполнения – показатели, важные для мониторинга в период реализации стратегического плана турфирмы

- 1) Возникновение финансового или стратегического кризиса
- 2) Недостаток доверия между уровнями управления
- 3) Стратегическая неопределенность
- 4) Снижение объемов туристского бизнеса
- 5) Недостаток управленческого и финансового учета, которые возникают вследствие формального отношения сотрудников к результатам бухгалтерского учета

6) Низкая инициативность сотрудников, которая может быть обусловлена не только их недостаточной квалификацией, но и жесткой централизацией решений в турфирме и нетерпимым отношением руководства к любым ошибкам

7) Недостаток информации или ее сокрытие, что приводит к спорам о справедливости принимаемых решений и адекватности выбранных показателей

Ключевые факторы успеха турфирмы

- 1) Наличие исчерпывающей информации о туристских услугах
- 2) Профессиональный опыт сотрудников
- 3) Качественные туристские услуги
- 4) Эксклюзивные туристские услуги
- 5) Хорошие взаимоотношения с клиентами
- 6) Удобное расположение офиса и наличие парковки
- 7) Постоянная и эффективная реклама в СМИ
- 8) Эффективная автоматизация работы офиса, позволяющая производить своевременную обработку информации и оптимизировать продажи туруслуг