

УДК 911.3

ОСОБЛИВОСТІ ПЛАНУВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Вороніна Г.Б.

*Севастопольський економіко-гуманітарний інститут ТНУ ім. В. І. Вернадського,
Севастополь, Україна
E-mail: voronina-simf@rambler.ru*

В статті характеризуються особливості планування екскурсійного менеджменту та визначаються вимоги до менеджера екскурсійних фірм.

Ключові слова: бізнес-план, планування, екскурсія, менеджмент.

ВСТУП

Як відомо, будь-яка підприємницька діяльність починається з бізнес-плану. Бізнес-план може містити будь-яку кількість розділів. У ньому відбиваються проблеми, з якими належить зіткнутися підприємцям у процесі досягнення поставлених перед ними цілей. Систематизація проблем допомагає розробити і забезпечити найбільш прийнятні шляхи їх вирішення. Зміст розділів і ступінь їх конкретизації визначаються специфікою діяльності фірми.

ВИКЛАДЕННЯ ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Бізнес-план складається на кілька років вперед (як правило, на 3 роки) і переглядається в міру необхідності з урахуванням внутрішніх і зовнішніх умов. Іноді можуть складатися скорочені варіанти бізнес-плану (більш стислі або такі, які виключають декілька розділів). Вони призначаються для партнерів і знайомлять їх з основними напрямками діяльності організації з потрібних питань. *Планування* – це процес прийняття рішень. В даний час мова йде про планування в умовах ринку, тобто в умовах невизначеності.

За допомогою планування та контролю, поточних і перспективних планів, встановлення і змін стандартів екскурсійна фірма пристосовує свої ресурси до постійної зміни внутрішніх і зовнішніх умов і тим самим бореться з невизначеністю майбутнього.

За термінами дії плани поділяють на:

1. довгострокові (стратегічні),
2. середньострокові (тактичні),
3. короткострокові,
4. оперативні [2].

Зазвичай плани складаються від майбутнього до теперішнього, тому ті з них, які розраховані на більш короткий термін, стають складовою частиною перспективних планів і їх конкретизують.

Існує також планування матеріальних ресурсів, обладнання, кадрів, витрат виробництва, фінансове, екскурсійно-методичне планування та ін.

При плануванні своєї діяльності фірма може включати наступні види робіт:

1. участь у визначенні цілей розвитку туризму в регіоні;
2. проведення аналізу конкурентоспроможності міста та регіону як туристично-екскурсійного центру (наявність ринку, конкурентів, попиту, постачальників та ін.);
3. розробку стратегії конкурентоспроможності у наданні послуг;
4. використання в туropераторської діяльності інноваційних технологій;
5. аналіз стану історико-архітектурних пам'яток та інших ресурсів регіону;
6. орієнтацію екскурсійних послуг на певні сегменти ринку та його модернізацію, розширення асортименту додаткових послуг та ін. [3]

Вимоги до менеджера екскурсійних фірм.

Менеджер – це фахівець, який професійно займається управлінською діяльністю в конкретній галузі функціонування фірми. В екскурсійній фірмі (або в екскурсійно-методичному відділі турфірми) управлінська праця має свої особливості.

Діяльність менеджера, що займається екскурсійною роботою, включає наступне:

- встановлення цілей і розробка стратегії їх досягнення. Менеджер визначає завдання в кожній групі цілей і вирішує, що і як має бути зроблено, щоб досягти цих цілей. Повідомляючи про них персонал, він робить їх досяжними;
- організація виробництва екскурсій та екскурсійних програм, їх просування, реалізацію і виконання. Менеджер аналізує види діяльності та рішення, необхідні для виконання цілей; групує процеси і завдання в організаційну структуру; підбирає людей для управління цими процесами і для вирішення поставлених завдань;
- визначення критеріїв показників діяльності (якість та кількість праці), менеджер аналізує, оцінює результати і повідомляє про них керівництво, підлеглих і колег;
- підтримує мотивацію і комунікацію. Він формує команду з людей, відповідальних за певні ділянки діяльності. Робиться це за допомогою специфічних прийомів, через кадрові рішення про оплату, призначення, підвищення і через безліч різноманітних рішень, що визначають так звану якість трудового життя. Менеджер підтримує постійну комунікацію зі своїми підлеглими, колегами та начальниками;
- сприяє кар'єрному зростанню людей. Якість трудового життя – це сукупність умов, що сприяють росту персоналу.
- Специфіка екскурсійної діяльності як об'єкта управління визначає вимоги до професійної компетенції менеджера:
 - володіння теоретичними знаннями та вміннями в практиці управління (знання теорії управління, основ макро- і мікроекономіки; вміння застосовувати економіко-математичні методи для оптимізації рішень; наявність навичок роботи з комп'ютером, як у локальному, так і в мережному варіантах);
 - здатність до комунікації і вміння працювати з людьми;

– компетентність в сфері своєї діяльності – наявність спеціальних знань у питаннях технології виробничих процесів (розробки екскурсій, програм обслуговування та надання послуг), теоретичних й практичних аспектів виробництва нового продукту і розширення асортименту чинного продукту, його переробки й оновлення; можливостей використання ресурсного потенціалу; диференціації програм та обслуговування та ін. [1]

ВИСНОВКИ

Таким чином, характер екскурсійного планування та діяльності конкретного менеджера залежить від прийнятої в фірмі системи поділу праці та спеціалізації управлінських кадрів.

Список літератури

1. Воронина А. Б. Организация экскурсионных услуг / А. Б. Воронина. – Симферополь : СОНАТ, 2007. – 200 с.
2. Менеджмент туризма : Туризм как объект управления : [учебник] – М.: Финансы и статистика, 2002. – 302 с.
3. Чудновский А. Д. Менеджмент туризма : [учебник] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 288 с.

Воронина А. Б. Особенности планирования экскурсионного менеджмента / Воронина А. Б. // Ученые записки Таврического национального университета имени В.И. Вернадского. Серия: География. – 2011. – Т. 24 (63). – №2, ч. 2 – С. 245-247.

В статье характеризуются особенности планирования экскурсионного менеджмента и определяются требования к менеджеру экскурсионной фирмы.

Ключевые слова: бизнес-план, планирование, экскурсия, менеджмент.

Voronina A. Features of the tour management planning / Voronina A. // Scientific Notes of Taurida National V. I. Vernadsky University. – Series: Geography. – 2011. – Vol. 24 (63). – № 2, p. 2 – P. 245-247.

The article characterized by features of planning the tour management and defines the requirements to the manager of the excursion company.

Keywords: business plan, planning, tour, management.

Поступила в редакцию 08.04.2011 г.