

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт международного сервиса, туризма и иностранных языков

Кафедра креативно-инновационного управления и права

Метревели Диана Георгиевна

**АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ  
ТУРФИРМЫ «ЛАЙТ»**

научный руководитель  
кандидат экономических наук Г.Н. Май-Борода



Пятигорск 2016



Улетные путешествия...  
ЛЕТКО!

## ООО «Лайт» г. Пятигорск

Реестровый номер МВТ 012307 в едином федеральном реестре туроператоров.

**Юридический адрес:** 357500, Россия, Ставропольский край,  
г. Пятигорск, ул. Дзержинского, 41

### Контактные телефоны:

Тел.: (8793) 333-331, 339-332, 974-257; (961) 479-63-58; (928) 375-77-85

Факс: (8793) 337-049

e-mail: [info@light-tour.su](mailto:info@light-tour.su)

Режим работы: с 10 до 18, перерыв с 13 до 14,  
выходные дни с 11-15

ООО «Лайт» в социальных сетях:

[«Сокровища России»](#)

[«В Контакте»](#)

# Общие сведения о предприятии «Лайт»

Целями деятельности туристской фирмы «Лайт» является расширение товаров и услуг, а также извлечение прибыли.

## «Лайт» осуществляет следующие виды деятельности:

- ✓ деятельность туристских агентств;
- ✓ организация комплексного туристского обслуживания;
- ✓ обеспечение экскурсионными билетами, обеспечение проживания, обеспечение транспортными средствами;
- ✓ предоставление туристских информационных услуг;
- ✓ предоставление туристских экскурсионных услуг;
- ✓ осуществление других работ и оказание услуг, не запрещенных и не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.



# Фирменный стиль

- ❑ Логотип
- ❑ Фирменный знак
- ❑ Цветовая гамма фирмы
- ❑ Фирменный шрифт
- ❑ Фирменный блок
- ❑ Слоган



Улетные путешествия...  
ЛЕТКО!

**Раннее бронирование!**

Вылет из Минеральных Вод и не только!

Отели 5\* от 730 \$  
Отели 4\* от 570 \$  
Отели 3\* от 490 \$

за двоих взрослых 3 ночей всё включено

Новинка  
Ника Сагарте Шланг от UNL 2947\$

+79283200245

Уже пора!

ТУРФИРМА ЛАЙТ

**Новый год в Греции**

Вологодки и родственники туров 2018

Самое развлекательное, самое отличное время - начало Нового года. Праздник, когда почти все люди слет, и выходы и планы на будущее становятся намного светлее и ярче. Греция - это страна, в которой можно не только отдохнуть, но и получить массу удовольствия, в том числе в виде рождественских огней и праздничной иллюминации, которые уже видны!

+79283544747

В стоимость входят: Авиаперелет (Трансфер/Самолет/ Экскурсия/Страховка/ Питание и напитки)

Golden Star Hotel и Отель Сатурн 821 евро  
Минус  
Прямые налоги 47 евро  
Личные расходы 100 евро

Ремонтная услуга для отеля 97 евро  
Питание 80 евро в день

Иногда отель 97 евро Сатурн 200 евро

Питание  
2-х человек от 14 человек 127  
Тех.Фуд 20-25 человек от 40-50  
Финансы от 20 до 50  
Вместе с услугами  
есть, info@light-tour.ru

**АВИАБИЛЕТЫ**

ПО ВСЕМУ МИРУ...

В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ ДНЯ И НОЧИ...

+79283544747

г. Петлиховск  
ул. Колхозный-ул. Катянина 13/71  
Тел. 8793-33-33-31, 8793-97-42-57  
Факс: 8793-33-70-49  
8-800-77-55-985  
e-mail: info@light-tour.ru



# Характеристика видов и форм деятельности

Турфирма работает в качестве туроператора по следующим направлениям:

- С 1992 г. – Греция;
- С 1995 г. – Турция;
- С 2001 г. – Египет.



По остальным направлениям турфирма сотрудничает с крупнейшими московскими туроператорами, такими как: ALEMAR TOURS, ADRIYATIK TOURS, ТУРТРАНС-ВОЯЖ, VKO TRAVEL, TEZ TOUR, DETUR, BSI GROUP, TRAVELLAND, PAC GROUP, тем самым обеспечивая клиентам широкий выбор туристских программ по демократичным ценам.





# Основные направления деятельности

- эксклюзивные экскурсионные маршруты по КМВ и Северному Кавказу (Кабардино-Балкария, Карачаево-Черкесия, Северная Осетия, лечение в санаториях КМВ);
- лечение о оздоровление в России и зарубежом;
- морские курорты Черного и Средиземного морей;
- студенческие образовательные программы в США, Англию и страны Европы;
- увлекательные туры во все точки мира (разрабатывает индивидуальные туры, учитывая интересы, увлечения и пожелания клиента);
- автобусные экскурсии по Европе;
- туры для молодоженов;
- горнолыжные курорты;
- горнолыжные туры;
- корпоративные туры;
- шоп-туры;
- индивидуальные туры.

**Турфирма «Лайт» также оказывает юридические консультации путешественникам и туристическим фирмам.**



# SWOT-анализ турфирмы

## «Лайт»



### S – сильная сторона

1. Имеет известность на рынке туруслуг в регионе КМВ.
  2. Стабильно работает более 10 лет.
  3. Характеризуется надежностью в работе с партнерами.
  4. Имеет постоянный кадровый состав высокой квалификации.
  5. Имеет собственный транспорт 6.
- Расширяет направления деятельности в области предоставления услуг посредством договорных соглашений с туроператорами в работе по РФ.
7. Используется бонусная поощрительная система для менеджеров и экскурсоводов.
  8. Расширяет предложения для летних туров на Черноморское побережье.
  9. Имеется Веб-сайт, который часто обновляется.

### W – слабая сторона

1. Не имеет перспективного плана развития.
2. Слабо развиваются новые направления .
3. Не имеет методического отдела
4. Не имеет полной документации по экскурсионным маршрутам.
5. Не проводится систематический мониторинг запросов потребителей экскурсионных и туристских услуг.
6. Слабая работа с местным населением.
7. Отсутствует реклама в СМИ.
8. Печатная реклама низкого качества, доступность её для потребителя невысокая.
9. Имеющаяся реклама не указывает на отличия продукта компании от продукта ее конкурентов.
10. Не проводится своевременный

# SWOT-анализ турфирмы

## «Лайт»



### О – мои возможности

1. Освоение новых рынков сбыта, в том числе, в Крыму.
2. Расширение экскурсионных услуг путем модернизации старых маршрутов.
3. Использование анимации на маршрутах как возможность выиграть конкурентную борьбу.
4. Использовать возможности музеев КМВ по включению их экскурсионной продукции в экскурсионные маршруты турфирмы.
5. Проведение маркетинговых исследований в среде студентов и школьников.
6. Широкое распространение скрытой рекламы для отдыхающих в санаториях: проведение экскурсоводами зрелищных краеведческих мероприятий.
7. Создание методического отдела.

### Т - угрозы

1. Высокая конкуренция со стороны однотипных турфирм КМВ.
2. Потеря потребителя из-за устаревших структур экскурсий, существующих около 50 лет в неизменной форме.
3. Старение персонала.
4. Слабая переподготовка экскурсоводов, в результате ухудшение качества работы.
5. Снижение продаж в зимний период из-за скудности и однотипности предложений.



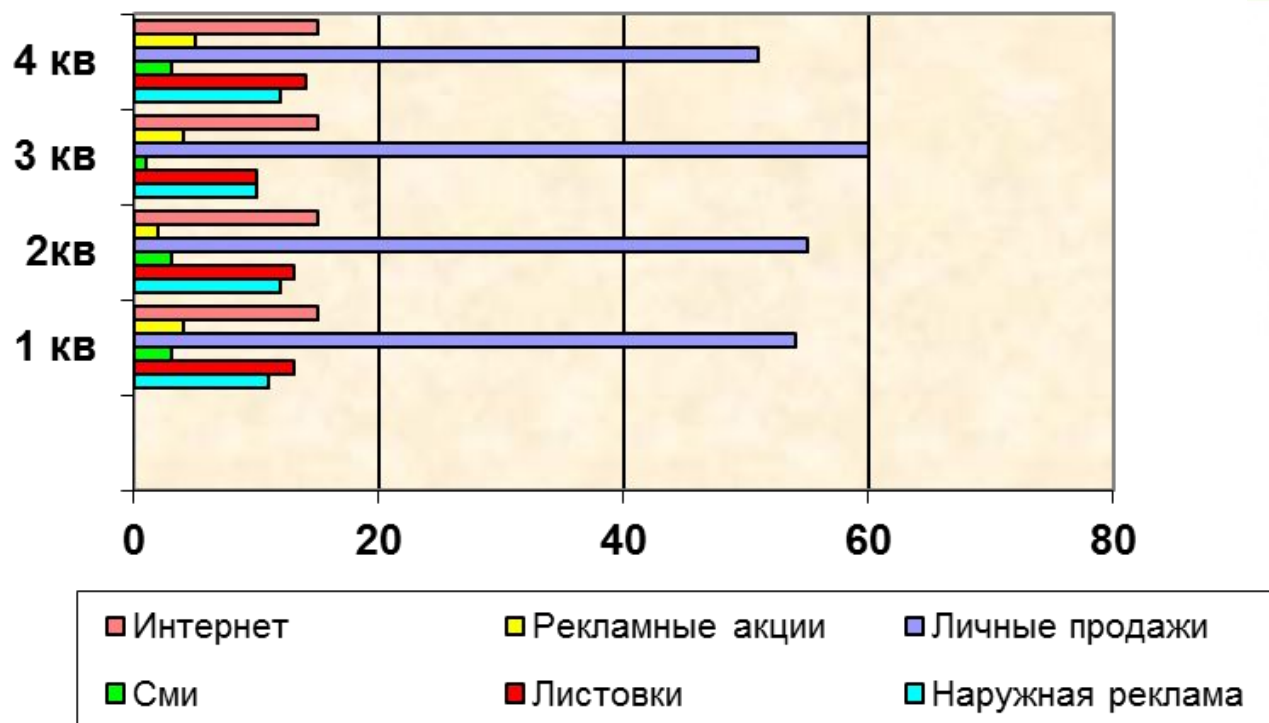
**Отличительные черты рекламы как одного из главных средств маркетинговых коммуникаций в сфере туризма, определяются следующими параметрами:**

- особенностями ее товара - туристского продукта;
- неличным характером;
- комплексностью ( на клиента влияет множество факторов);
- неопределенностью с точки зрения измерения эффекта;
- броскость и убедительность;
- неосвязаемость или нематериальный характер.



# Рекламно-информационная деятельность турфирмы «Лайт»

Количественное соотношение видов рекламы в практике  
турфирмы «Лайт»



**В разряд не используемых видов рекламы не входит:** телевидение, местное и краевое радио, выпуск буклетов, красочных памяток для туристов.

На рекламные цели турфирма «Лайт» тратит до 2% от общего дохода фирмы.

Турфирма имеет свой сайт, который еженедельно обновляется. Примерно 25% звонков от клиентов идет после просмотра Интернет - рекламы.

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ФИРМЫ «ЛАЙТ»

## Использование более широкой рекламы:

- информирование средствами рекламы (печатная продукция, наружная реклама, телевиденье, интернет);
- размещение информации о предложениях турфирмы в Интернете в виде баннера;
- установить специализированное программное обеспечение, позволяющее оформлять он-лайн заказы покупателей согласно выставленным прайс-листам.

## Более широкое взаимодействие с гостями курорта.

### Проведение:

- лекции по краеведению с использованием видеоматериалов турфирмы;
- рекламировать бонусные скидки для постоянных клиентов;
- организовывать встречи работников турфирм с местным населением: посещать родительские собрания в школах, собрания коллективов на производствах и учреждениях, обязательно давать прайс-листы и рекламные проспекты.

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ФИРМЫ «ЛАЙТ»

Разработка туристского направления – шуб-туры:

- 1) шуб-тур с обязательством;
- 2) шуб-тур без обязательства.





**Спасибо за внимание!**

