

Велина Казанджиева

**ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА И АЛТЕРНАТИВИ
ПРЕД ТУРИСТИЧЕСКИТЕ АГЕНТИ
В БЪЛГАРИЯ**

2014

Издавателство „Наука и икономика”
Икономически Университет – Варна

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Велина Казанджиева, автор, 2014.

© Издавателство „Наука и икономика“, 2014.

ISBN 978-954-21-0742-2

Съдържание

	стр.
Списък на таблиците, фигурите и приложенията.....	7
Списък на използваните съкращения	10
Увод	11

Глава първа

ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ АГЕНТИ

1.1. Туристически агенти – характеристика, функции и задачи	17
1.2. Класификация на туристическите агенти.....	26
1.3. Особености на обслужването при туристическите агенти.....	32
1.4. Оценка на ролята на туристическите агенти.....	39

Глава втора

ХАРАКТЕРИСТИКА НА СЪВРЕМЕННИТЕ ТУРИСТИЧЕСКИ АГЕНТИ

2.1. Фактори за развитие на турагентите	47
2.2. Особености в дейността на съвременните турагенти	67
2.3. Източници на приходи за туристическите агенти	78
2.4. Водещи тенденции в дейността на съвременните турагенти	88

Глава трета

СЪСТОЯНИЕ НА ДЕЙНОСТТА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ АГЕНТИ В БЪЛГАРИЯ

3.1. Правно регламентиране на дейността на туристическите агенти	96
3.2. Ситуационен анализ на дейността на туристическите агенти	109
3.3. SWOT анализ на дейността на туристическите агенти	121
3.4. Проблеми в дейността на туристическите агенти	128

Глава четвърта

ПЕРСПЕКТИВИ И АЛТЕРНАТИВНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ АГЕНТИ В БЪЛГАРИЯ

4.1. Бъдещи сценарии за развитие	139
4.2. Оптимизиране структурата на приходите	152
4.3. Управление на връзките с клиенти	156
4.4. Повишаване лоялността на потребителите	165

Заклучение	174
------------------	-----

Приложения	177
------------------	-----

Използвана литература	188
-----------------------------	-----