

Организационные структуры управления в туриндустрии.

*Корнеева Е.И., К.и.н., доцент кафедры
«Технологии и организации предприятий
питания»,
РЭУ имени Г.В.Плеханова*

Факторы, влияющие на формирование структуры управления турфирмой

№ п/п	Факторы	Пояснения	Как этот фактор отражается на организационной структуре турфирмы
1.	Вид деятельности	Туроператор или турагентство	Туроператор имеет в своем составе отделы по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, а турагент – только по продвижению и реализации туристского продукта
2.	Ассортимент услуг	Основные и дополнительные услуги	Основные услуги - по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, дополнительные услуги – услуги визового обслуживания, посреднические услуги по бронированию гостиниц, билетов, страхованию, организации индивидуального трансфера и т.п.
3.	Масштаб фирмы	Численность сотрудников: до 10 чел, до 50 человек, до 100 человек и т.п.	Турагентства, как правило, имеют численность сотрудников до 10 чел, независимые туроператоры – до 30 -50 человек, многопрофильные туроператоры – до 100 и более человек. Также большая численность сотрудников у сетевых турагентств.

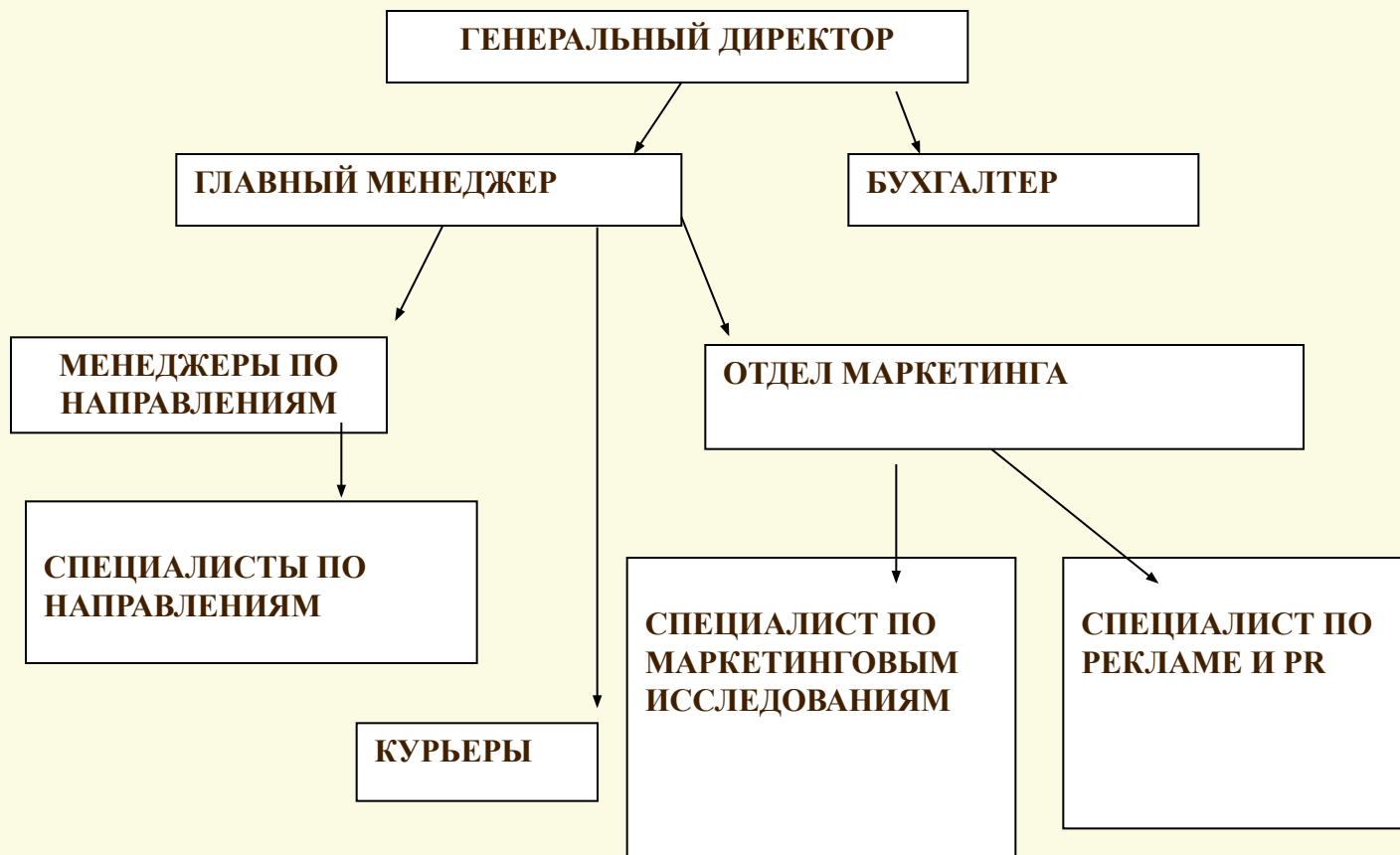
Факторы, влияющие на формирование структуры управления турфирмой

№ п/п	Факторы	Пояснения	Как этот фактор отражается на организационной структуре турфирмы
4.	Виды туризма	Внутренний, въездной, выездной туризм	Создаются отделы, занимающиеся данными направлениями. При большой численности сотрудников отделы, занимающиеся теми видами туризма, доля которых в выручке турфирмы наибольшая, могут объединяться в департаменты
5.	Специализация турфирмы	Курортно-пляжный, лечебный, экскурсионный, образовательный детский туризм, и т.п.	Создаются отделы, занимающиеся данными направлениями. Кроме того, специализация турфирмы предполагает дополнительные должности, так при организации лечебного туризма – врача, образовательного туризма, например по иностранному языку – преподавателя, который проводит предварительное тестирование клиентов и т.п.
6.	Форма организации и управления бизнесом	Независимые компании, сетевые компании	В сетевых компаниях создается головной офис, который разрабатывает стратегию развития сети (департамент развития), координирует работу всех подразделений (например, отделы по региональному признаку) и т.п.

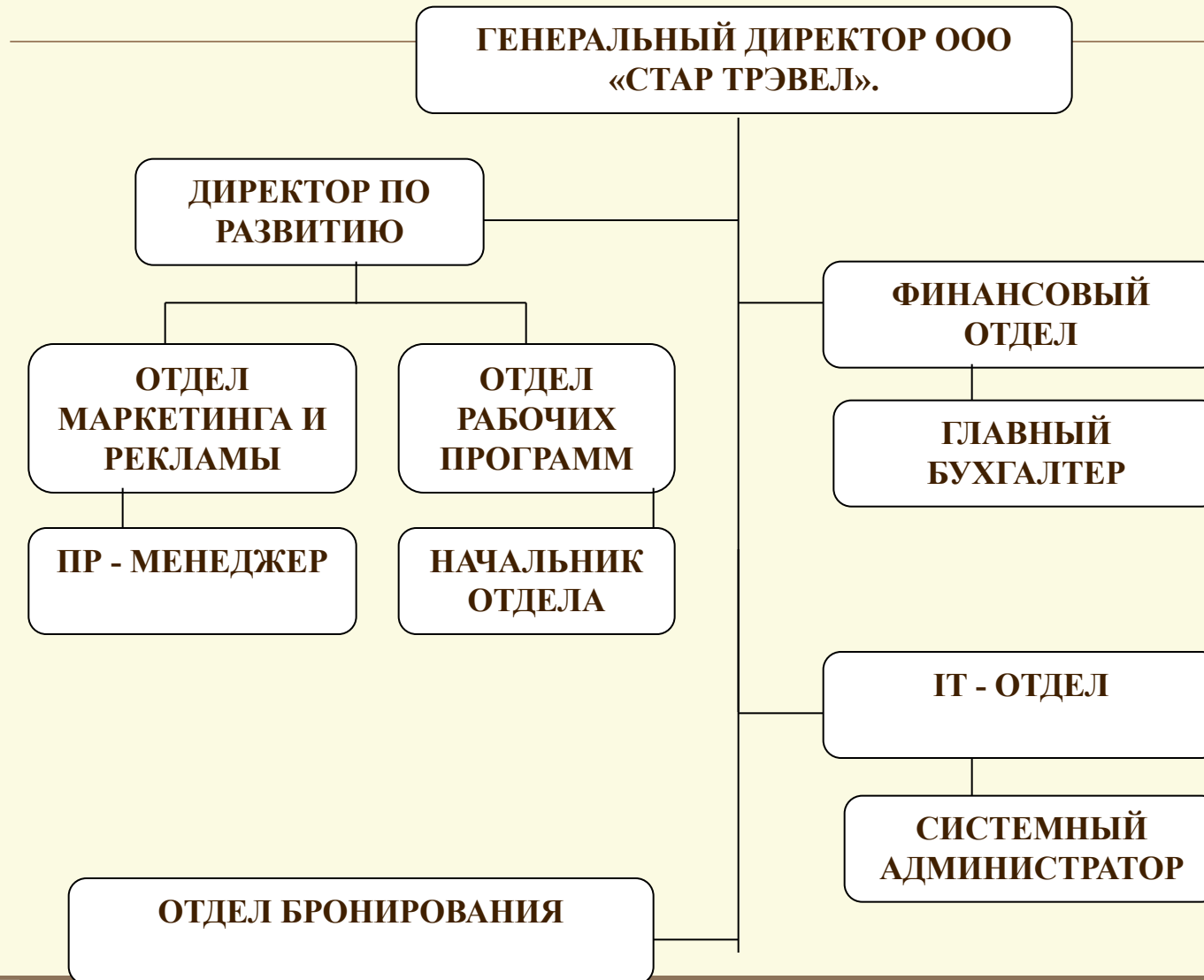
Факторы, влияющие на формирование структуры управления турфирмой

№ п/п	Факторы	Пояснения	Как этот фактор отражается на организационной структуре турфирмы
7	Месторасположение структурных подразделений	Один город, регионы России, зарубежные представительства	Создаются отделы (департаменты), занимающиеся данными регионами
8	Характеристики клиентов	Групповые и индивидуальные туры, корпоративные клиенты, VIP-клиенты	Создаются отделы (департаменты), занимающиеся данными группами клиентов (корпоративный отдел, отдел по работе с индивидуальными клиентами, отдел по работе с турагентствами, отдел по работе с VIP-клиентами)

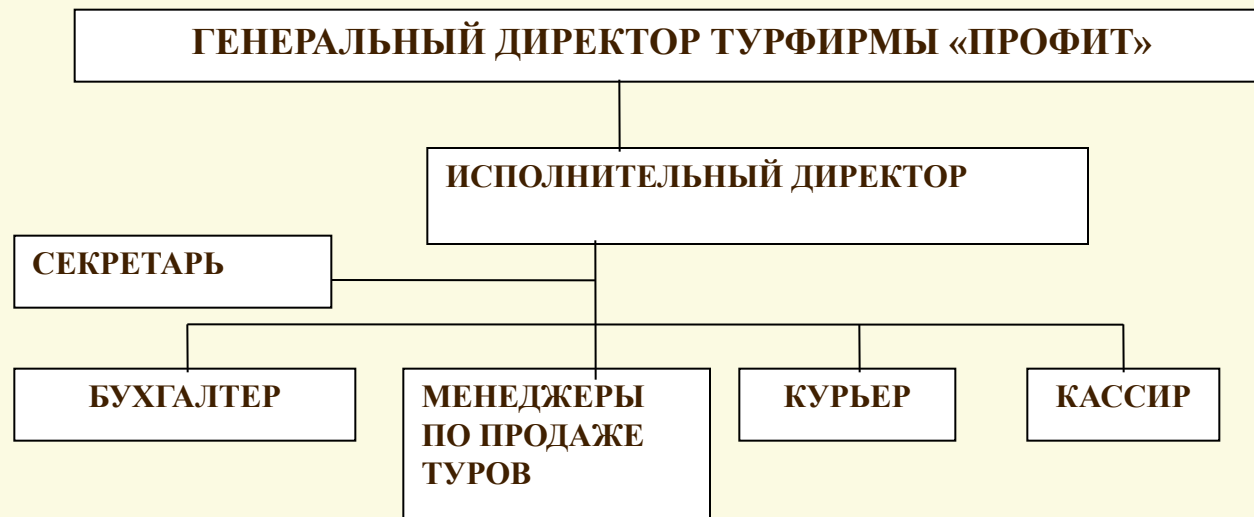
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ



Орг. структуры втурфирмах



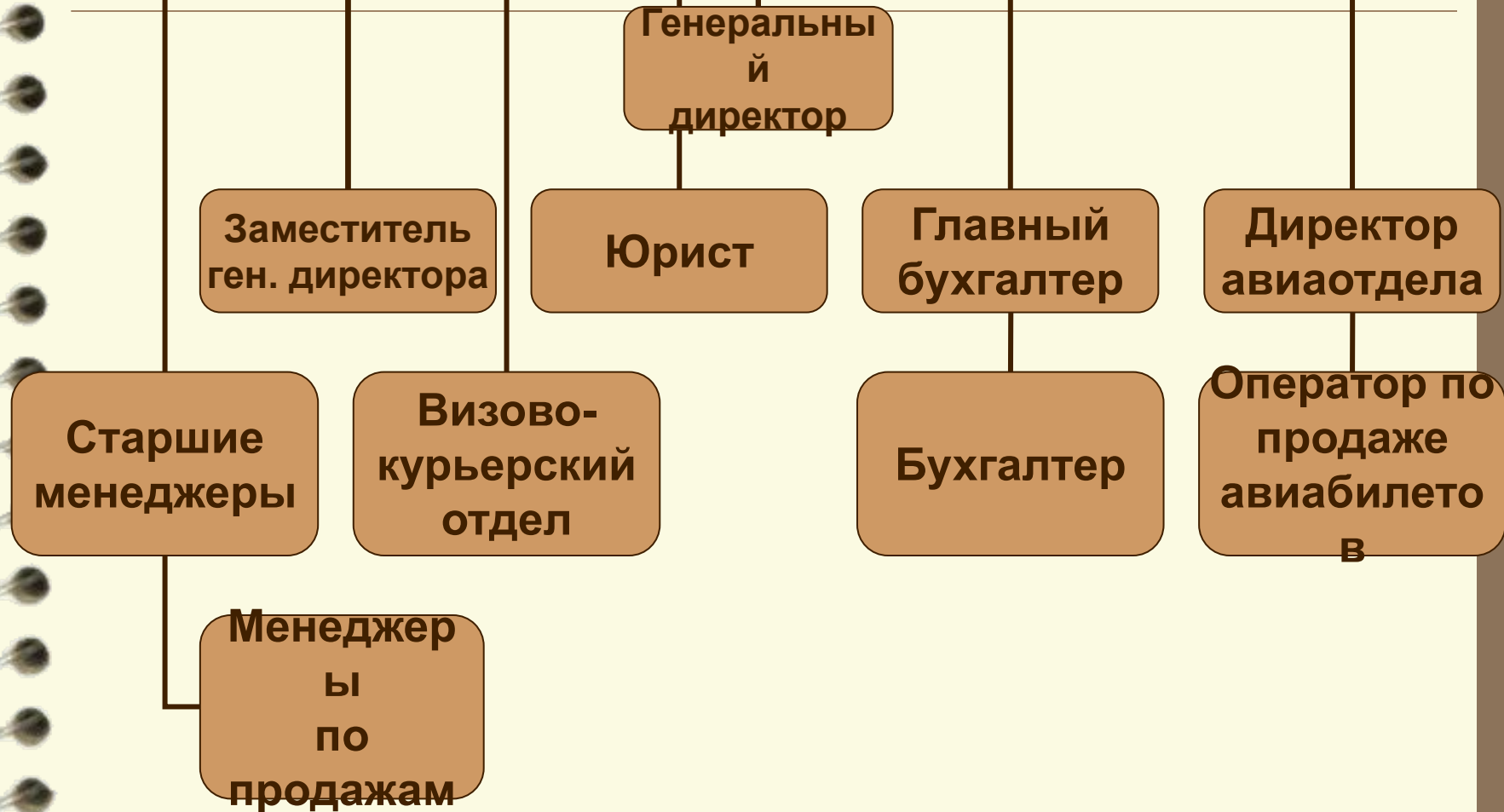
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ



ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ

- Российская Туристская Компания «ИНГАЗТУР» была основана в 1998 году.
- Турфирма расположена по адресу: г. Москва, улица Наметкина, дом 3, корпус «В».
- Основные туроператорские направления деятельности компании: въездной и выездной (Греция, Словения, Чехия) корпоративный туризм.
- Основными клиентами фирмы являются сотрудники компаний ОАО «Газпром» и ООО «Тюментрансгаз»
- ООО ТК «ИНГАЗТУР» имеет свое представительство в городе Югорске, для более удобной работы с клиентами из Тюменской области.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМЕ «ИНГАЗТУР»



ОСНОВНЫЕ ДЕПАРТАМЕНТЫ В ТУРФИРМЕ «КАПИТАЛ ТУР»

- **Департамент Европы;**
- **Департамент Египта и Турции;**
- **Департамент ОАЭ, Хорватии и Туниса ;**
- **Департамент курортов, Греции и Кипра**
- **Департамент ЮВА и Португалии ;**
- **Департамент Карибского региона и Испании**
- **Департамент внутреннего туризма**
- **Департамент продвижения**
- **Департамент регулярных авиаперевозок**
- **Департамент чартерных авиаперевозок**
- **Департамент корпоративного обслуживания**
- **Финансово- экономический департамент**

ОСНОВНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРФИРМЫ «КАПИТАЛ ТУР»

**Отдел развития агентской сети (Москва,
регионы)**

Интернет-сайт

Отдел информационного обеспечения

Отдел рекламы

ОСНОВНЫЕ ОТДЕЛЫ В ТУРФИРМЕ «ТЕЗ ТУР»

отдел продаж

отдел бронирования

чартерный отдел

паспортно-визовый отдел

PR-отдел

юридический отдел

отдел рекламы

отдел по работе с персоналом

учебный центр

технический отдел

отдел по развитию агентской сети

офис в Академии наук

офис в Пятницком

офис на Донской

Закрепление функций управления за сотрудниками турфирмы «Профит»

Основные функции управления предприятием	Ответственные сотрудники	Степень реализации функции
Маркетинговое управление	Исполнительный директор, менеджеры по продаже туров	Уходят от ответственности, не разработана программа по маркетинговому управлению
Производственный менеджмент	Исполнительный директор	Полностью отвечает за производственную деятельность, отсутствуют специалисты по производственному менеджменту

Закрепление функций управления за сотрудниками турфирмы «Профит»

Основные функции управления предприятием	Ответственные сотрудники	Степень реализации функции
Финансовый менеджмент	Генеральный директор, исполнительный директор, бухгалтер	Дублирование функций, нет ответственного лица
Кадровый менеджмент	Исполнительный директор	Полностью отвечает за кадровую деятельность, отсутствуют специалисты по кадровому менеджменту