

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. |

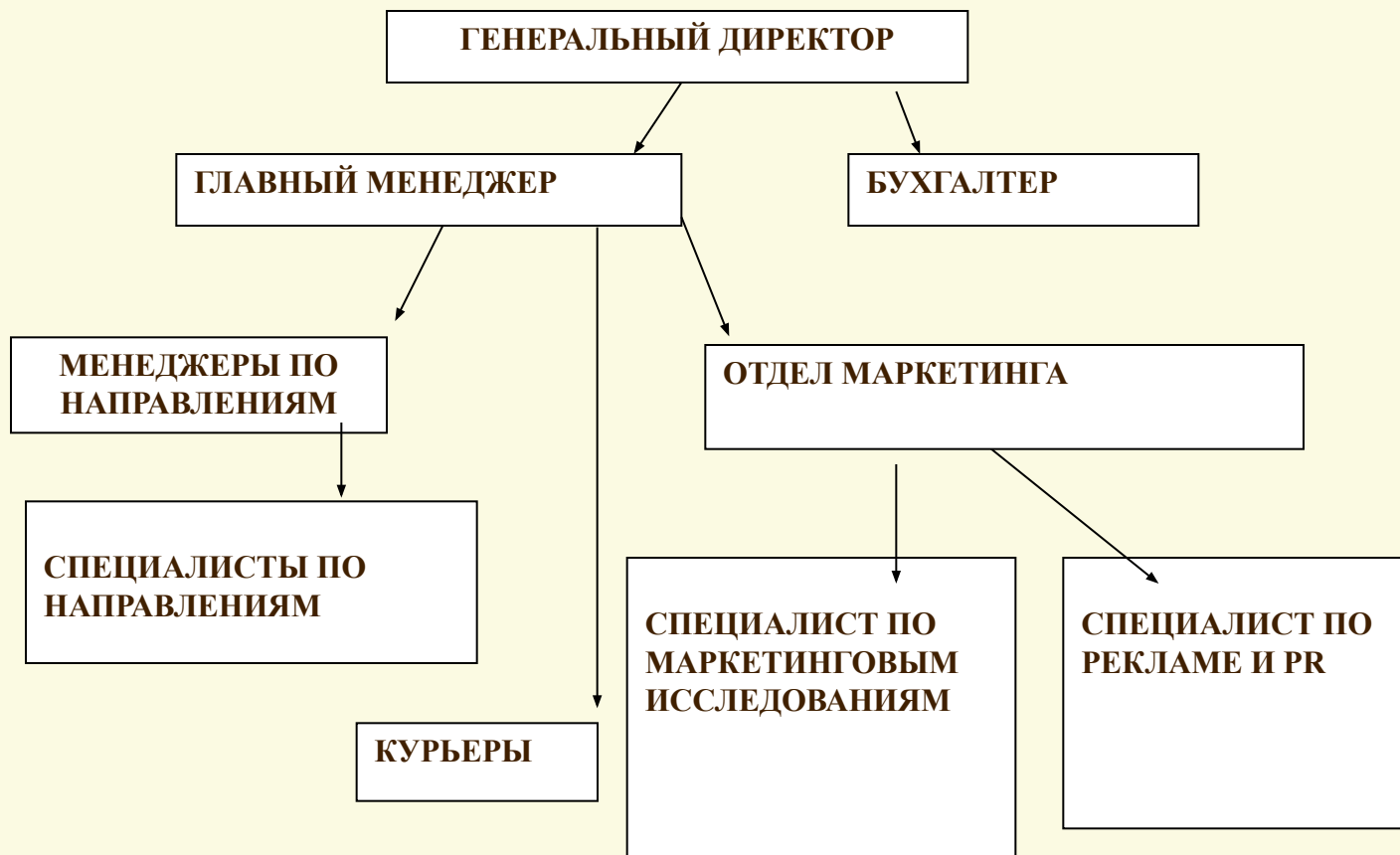
Факторы, влияющие на формирование структуры управления турфирмой

| № 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. |

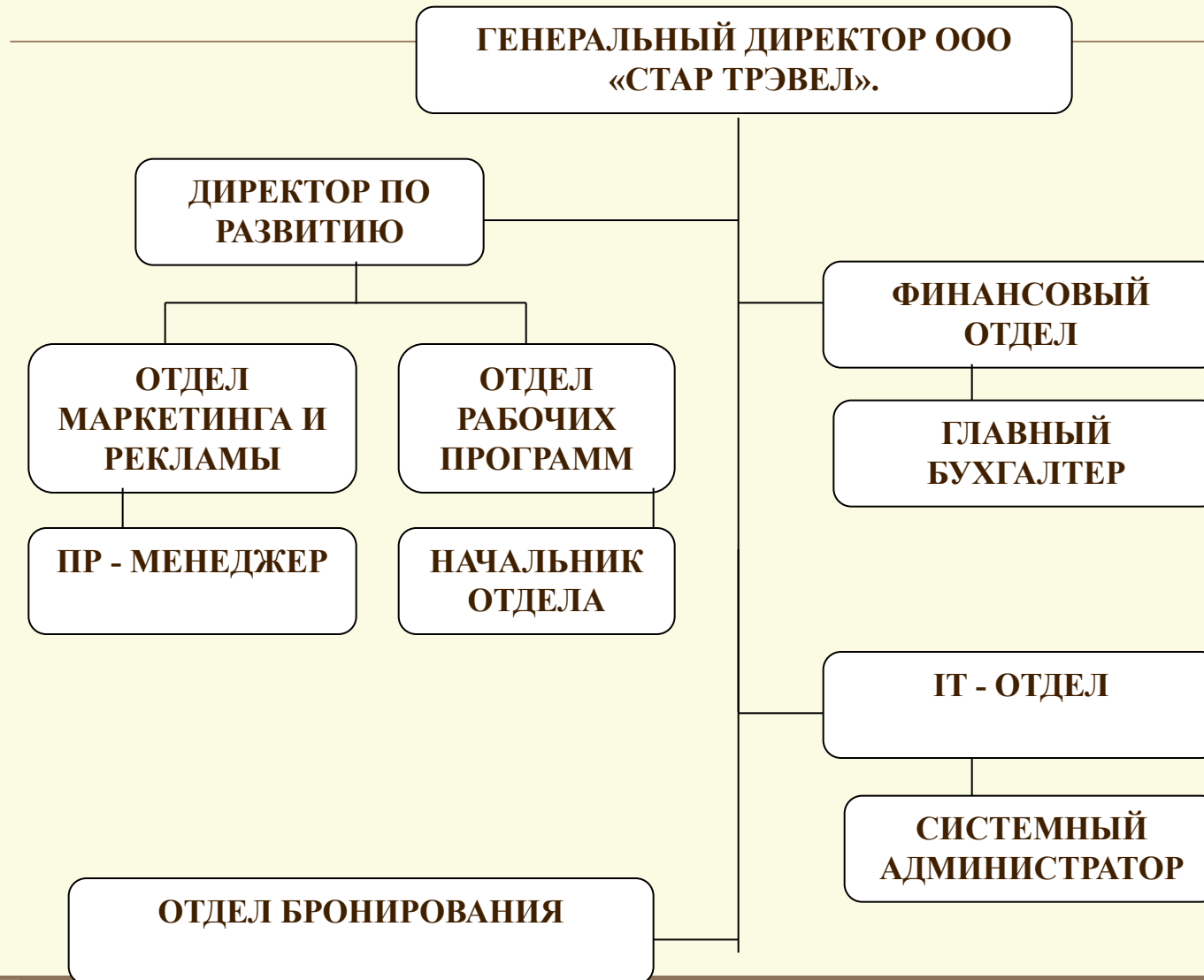
Факторы, влияющие на формирование структуры управления турфирмой

| № 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



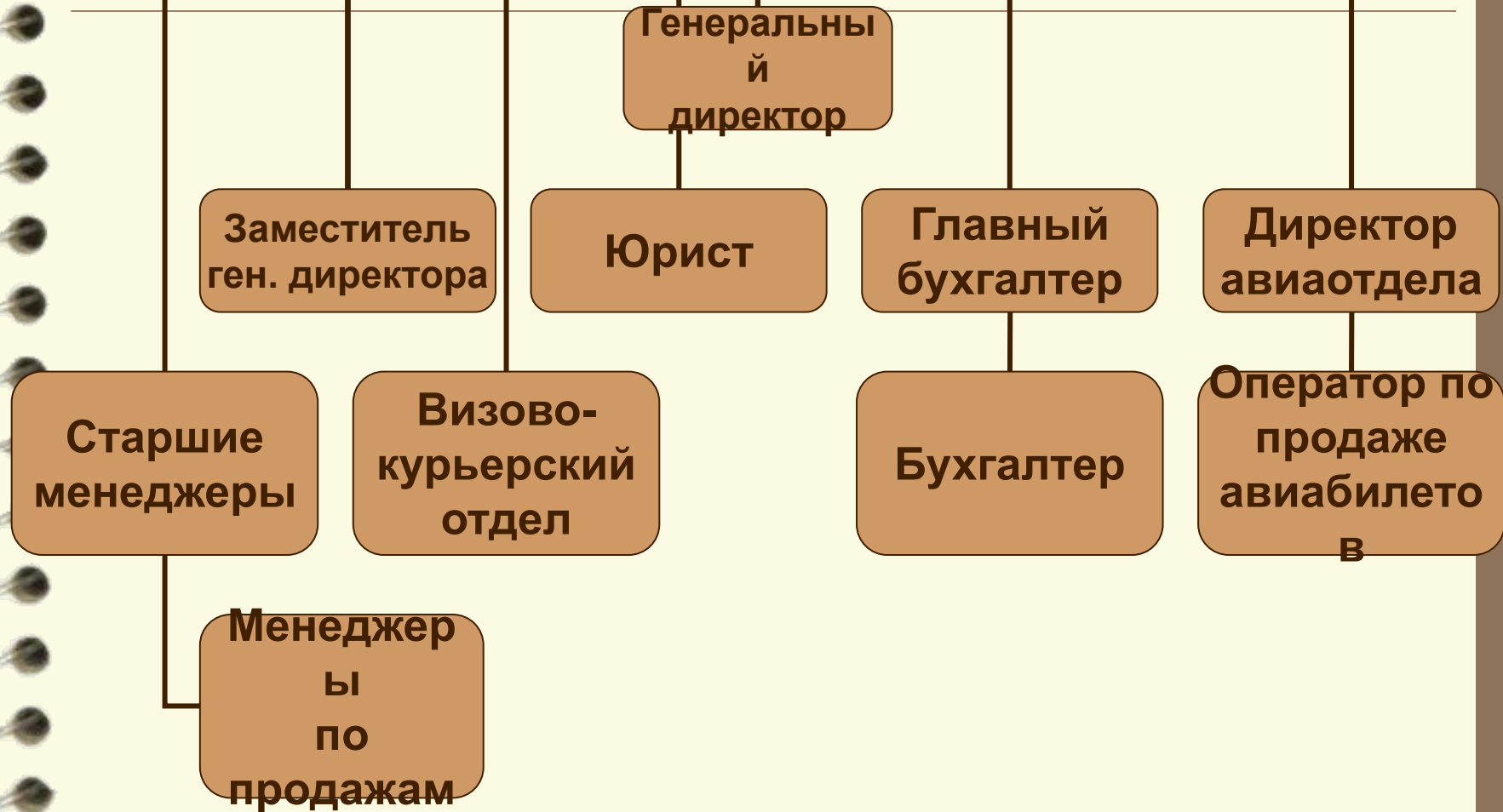
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ



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 |