

**ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА  
ТУРИСТИЧНОГО  
ПІДПРИЄМСТВА**

*Організаційна структура — це впорядкована сукупність взаємопов'язаних елементів, з стійкими відносинами, що забезпечують їх функціонування та розвиток як цілого.*

*На даному прикладі показана організаційна структура туроператора. Організаційна структура підприємства має вертикальні зв'язки.*

Директор

Керівник відділу автобусних турів

Менеджер

Керівник відділу індивідуального туризму

Керівник фінансового відділу

Каса

Бухгалтерський відділ

Менеджер з продажу авіабілетів

Заступник директора з туризму

Менеджер з транспорту

Спеціаліст відділу контрактів

Менеджери за напрямками

Кур'єр

Керівник відділу онлайн бронювання

Менеджер з онлайн бронювання

Системний адміністратор

Гідн

Керівник відділу маркетингу і реклами

## **Очолює туристичне підприємство генеральний директор**

Обов'язки генерального директора:

- Генеральний директор одночасно є лідером, який об'єднує організацію у згуртовану команду. Важливі рішення приймає директор, але ряд конкретних поточних рішень приймають і підлеглі.
- Генеральний директор представляє інтереси підприємства у відносинах з іншими організаціями як в Україні, так і за кордоном, укладає угоди та інші акти, необхідні для забезпечення функціонування підприємства. Має право раз на рік проводити аудиторську перевірку фінансово-господарської діяльності, вирішує питання щодо службових відряджень, у т. ч. за кордон.
- За необхідності директор скликає весь персонал на виробничі наради, де вирішуються оперативні питання, визначаються завдання на тиждень, дається оцінка зробленому і, в разі потреби, виносить догани, якщо завдання не виконані або через недбалість завдано збитків організації.

## *Функції заступника директора туризму:*

- координує роботу туроператорів за напрямками;*
- представляє інтереси підприємства з питань туристичної діяльності перед партнерами;*
- проводить переговори , а також укладає угоди із закордонними та вітчизняними партнерами;*
- узгоджує кінцевий варіант турів по Україні та за кордоном і передає їх для реалізації на рецепцію;*
- контролює забезпечення високого рівня виконання турів;*
- здійснює роботу з представництвами (консульствами) зарубіжних держав;*
- перевіряє, чи належно виконана робота туроператорів з керівниками туристичних груп, забезпеченість документами, необхідними для успішного проведення турів;*
- займається розвитком нових напрямів туристичної діяльності, розробляє нові тури.*

Суть роботи менеджерів з продажу - реалізація товару. Він встановлює і підтримує партнерські відносини з клієнтами, укладає і підписує договори.



# Спеціаліст відділу контрактів відповідає за:

- ▣ Реєстрація контрактів
- ▣ Супроводження контрактів
- ▣ Контроль своєчасності виконання зобов'язань по підписаним договорам
- ▣ Своєчасне оформлення платіжних заяв у внутрішній системі
- ▣ Робота з операторами та міжнародними контрагентами
- ▣ Ведення ділового листування з операторами та міжнародними контрагентами щодо виконання умов договорів
- ▣ Участь у переговорах з операторами та міжнародними контрагентами при виникненні питань, що стосуються фінансового супроводу договорів
- ▣ Підготовка звітів

## Обов'язки кур'єра:

- ▣ доставляє за вказаними адресами документи, кореспонденцію, різноманітну продукцію.
- ▣ Окрім доставки всіляких документів, листів, рукописів тощо інколи в обов'язки кур'єра може входити оформлення нескладної документації (накладних, ордерів тощо), купівля канцелярського приладдя, інші дрібні поручення



# **На основі прав, обов'язків і відповідальності посадових осіб генеральний директор делегує повноваження фінансовому директорові.**

*Обов'язки фінансового директора:*

- забезпечує раціональну організацію бухгалтерського обліку і звіту;*
- здійснює контроль за економічним використанням матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;*
- вживає заходів щодо попередження нестач, контролює дотримання фінансової і касової дисципліни, законності списання з бухгалтерських балансів нестач;*
- бере участь у проведенні економічного аналізу фінансово-господарської діяльності;*
- погоджує вартість турів та обраховує разом з туроператорами їх дохідність.*

## У свою чергу підпорядкований фінансовому директору бухгалтерський відділ:

- ▣ забезпечує дотримання на підприємстві встановлених єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку, складання і подання у встановлені строки фінансової звітності;
- ▣ організує контроль за відображенням на рахунках бухгалтерського обліку всіх господарських операцій;
- ▣ бере участь в оформленні матеріалів, пов'язаних з нестачею та відшкодуванням втрат від нестачі, крадіжки і псування активів підприємства;
- ▣ забезпечує перевірку стану бухгалтерського обліку у філіях, представництвах, відділеннях та інших відокремлених підрозділах підприємства.

A smiling woman with short blonde hair, wearing a dark suit jacket over a white collared shirt with a green and white patterned scarf, is holding a large, oversized red and white airplane ticket. The ticket is held in front of her, partially obscuring her face. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting, possibly an airport tarmac or a sunny day.

**Менеджер з продажу  
авіабілетів відповідає за:**

- *продаж і оформлення  
авіаквитків;*
- *ведення документації з  
продажу авіаквитків*

*До функції керівника відділу маркетингу і реклами входить:*

- робота з рекламними агентами різних засобів розміщення реклами, щодо з'ясування цін та умов подання реклами;*
- розроблення макетів реклами та стеження за регулярністю виходу і правильністю подачі інформації у відповідних рекламних носіях;*
- проведення регулярних маркетингових досліджень.*

Керівник відділу забезпечує порядок серед туристів та екскурсантів під час поїздки, посадки-висадки; узгоджує графік роботи автобусів за кожним маршрутом, вказуючи час і місце проведення екскурсій, пунктів, де будуть зупинки автобуса для відпочинку та харчування туристів.



*Керівник відділу онлайн бронювання координує діяльність менеджерів з онлайн бронювання, приймає різноманітні управлінські рішення.*

*У свою чергу в обов'язки менеджерів з онлайн бронювання*  
*входить:*

- робота з клієнтами, ознайомлення їх з маршрутами рейсів авіакомпаній;*
- система бронювання авіаквитків за обраною програмою;*

*Системний адміністратор здійснює:*

- ▣ *конфігурацію програмного забезпечення на серверах*
- ▣ *реєструє користувачів локальної мережі й поштового серверу*
- ▣ *призначає ідентифікатори і паролі*
- ▣ *вживає заходи відновлення працездатності локальної мережі при збої чи виході з експлуатації мережного устаткування*
- ▣ *повідомляє своєму безпосередньому керівнику про випадки порушень правил користування локальною мережею*



*До обов'язків гіда входять:*

- ▣ надання допомоги туристам у проходженні митного або прикордонного контролю*
- ▣ інформування туристів про правила в'їзду в державу (особливо, митні правила і обмеження)*
- ▣ про порядок обміну валюти, фотографування і кінозйомки на території держави*
- ▣ організація отримання багажу.*