

Туристские предприятия

Туристские предприятия

- **Туроператор** – туристская фирма, занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов
- **Турагент** – организация-посредник, занимающаяся продажей тур. продукта, сформированных туроператором, а также оформлением заказных туров при помощи турфирм, работающих в месте предполагаемого отдыха или путешествия

Различия между туроператорами и турагентами:

1) По системе доходов

Прибыль туроператора формируется между ценой покупки и ценой продажи

Турагент действует как розничный продавец и его прибыль получается из комиссионных за продажу чужого продукта

2) По принадлежности туристского продукта

Туроператор всегда имеет запас туристского продукта для продажи

Турагент запрашивает определенный турпродукт, по мере появления покупательского интереса

Классификация туроператоров

1) По виду деятельности:

- Операторы массового рынка

- Специализированные операторы:

- А) Туроператоры специального интереса

- Б) Туроператоры специального места назначения

- В) Туроператоры определенной клиентуры

- Г) Туроператоры, использующие определенный вид транспорта

2) По месту деятельности:

- Местные (внутренние) туроператоры
- Въездные туроператоры
- Туроператоры на приеме
- Инициативные туроператоры – операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- Рецепттивные туроператоры – туроператоры на приеме, которые комплектуют туры или программы обслуживания в месте прима или обслуживания туристов, при этом они используют прямые договора с поставщиками услуг

Функции туроператоров:

- 1) Изучение спроса на туры и туристские программы
- 2) Составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- 3) Взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- 4) Расчет стоимости тура
- 5) Обеспечение туристов всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, снаряжением и инвентарем

- 6) Подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнение программ обслуживания
- 7) Рекламно-информационная деятельность для продвижения своего тур. продукта
- 8) Продвижение и реализация туров через систему турагентств
- 9) Контроль за надежностью и качеством обслуживания
- 10) Постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов

Функции турагентства

- 1) Реклама туристского продукта и информирование потребителя о туристском предложении
- 2) Реализация туристского продукта с полной и достоверной информацией о его потребительских качествах

Задачи турагентства

- 1) Полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам
- 2) Организация продажи турпродукта в соответствии с современными методами торговли, а также с использованием специфики и особенностей туристского рынка

Деятельность турагентств

- Продажа чужих туров
- Организация транстуров из приобретенных у туроператора туров
- Соединение нескольких туров в один
- ❖ Дополнительные услуги:
 - Бронирование ж/д и авиабилетов, чартеров, гостиниц и т.п.
 - Распространение рекламной литературы
 - Оптимизация маршрутов и стыковка рейсов
 - Оформление документации
 - Консультирование клиентов

Виды турагентств

- 1) Туристские агентства по продаже туристских путевок
- 2) Транспортно-туристские агентства по организации трансуров
- 3) Турагентства при бюро путешествий и экскурсий

Цели формирования турагентств:

- Продвижение турпродукта на рынке
- Повышение конкурентоспособности фирмы
- Увеличение объема продаж
- Формирование имиджа фирмы на туристском рынке