

# Менеджмент в туризме и сервисе

Особенности управления в  
туристской и гостиничной индустрии



# виды туристской деятельности

**туроператорская деятельность** – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператор);

**турагентская деятельность** – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагент).

Основные

Туристская услуга

Дополнительные

Услуги  
размещения

Услуги  
питания

Бытовые  
услуги

Культурно-  
массовые  
услуги

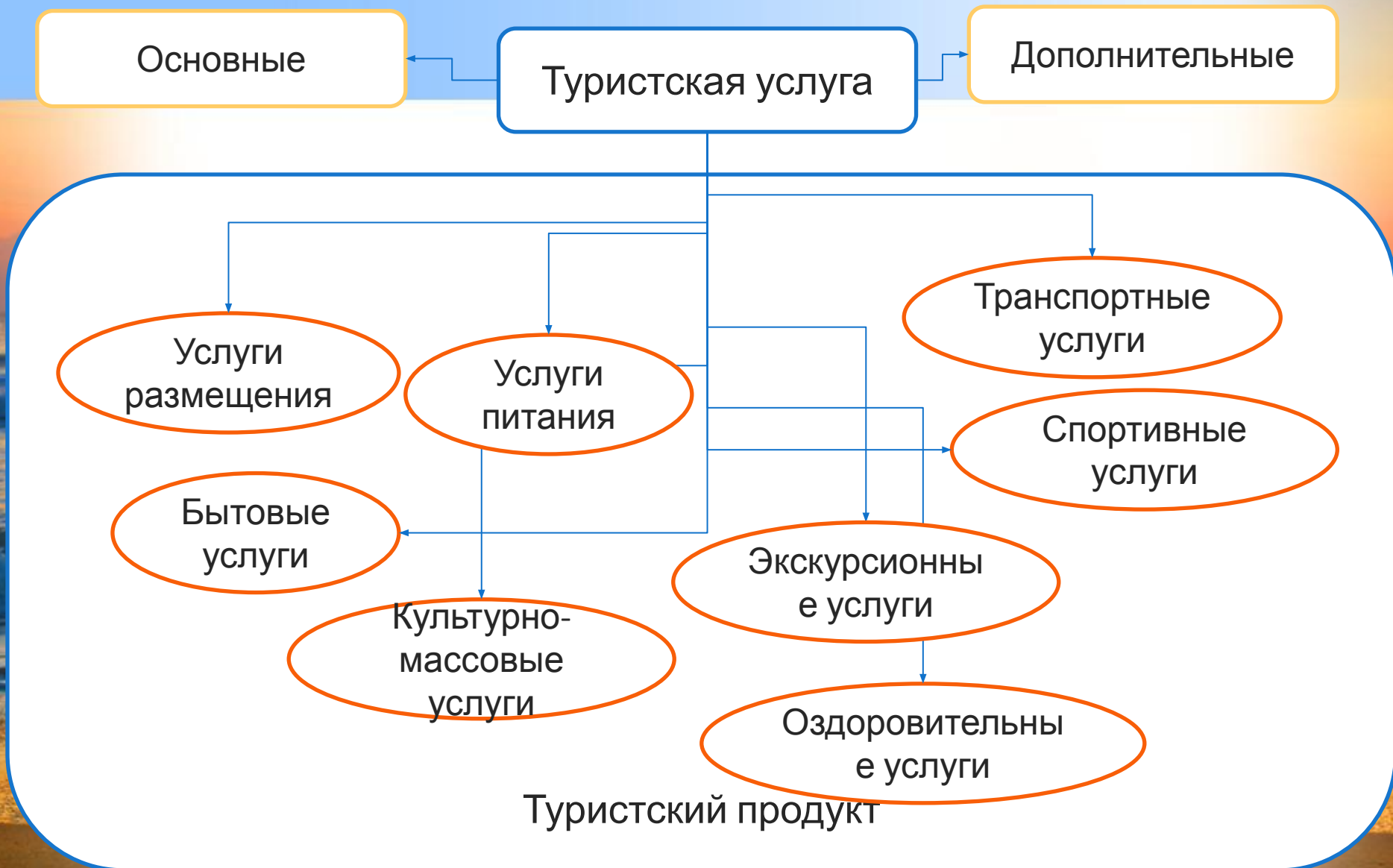
Транспортные  
услуги

Спортивные  
услуги

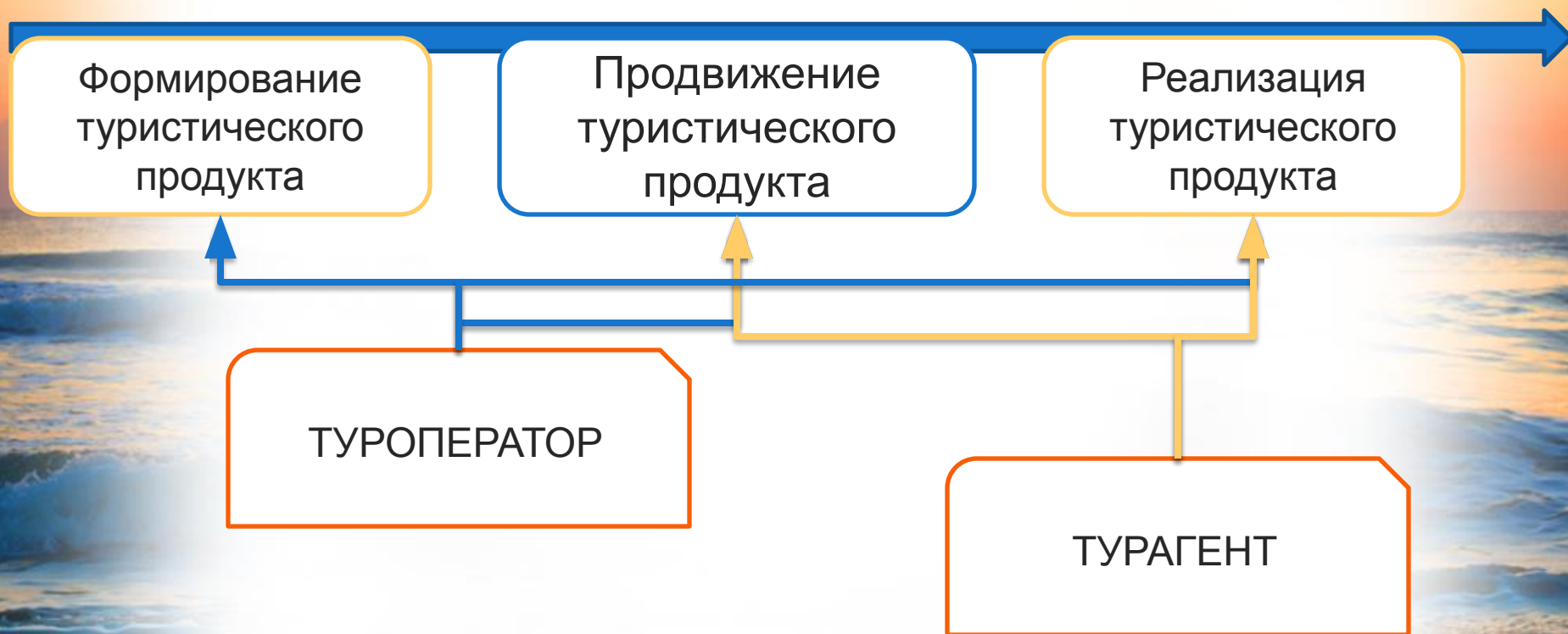
Экскурсионны  
е услуги

Оздоровительны  
е услуги

Туристский продукт



# Основные виды деятельности турфирм



# Организация управления в турфирмах – факторы:

- вид деятельности (туроператор или турагентство);
- специализация турфирмы (курортно-пляжный, лечебный, экскурсионный, образовательный, экстремальный, горнолыжный туризм, и т.п.);
- виды туризма (внутренний, въездной, выездной туризм);
- форма организации и управления бизнесом (независимые или сетевые турфирмы).

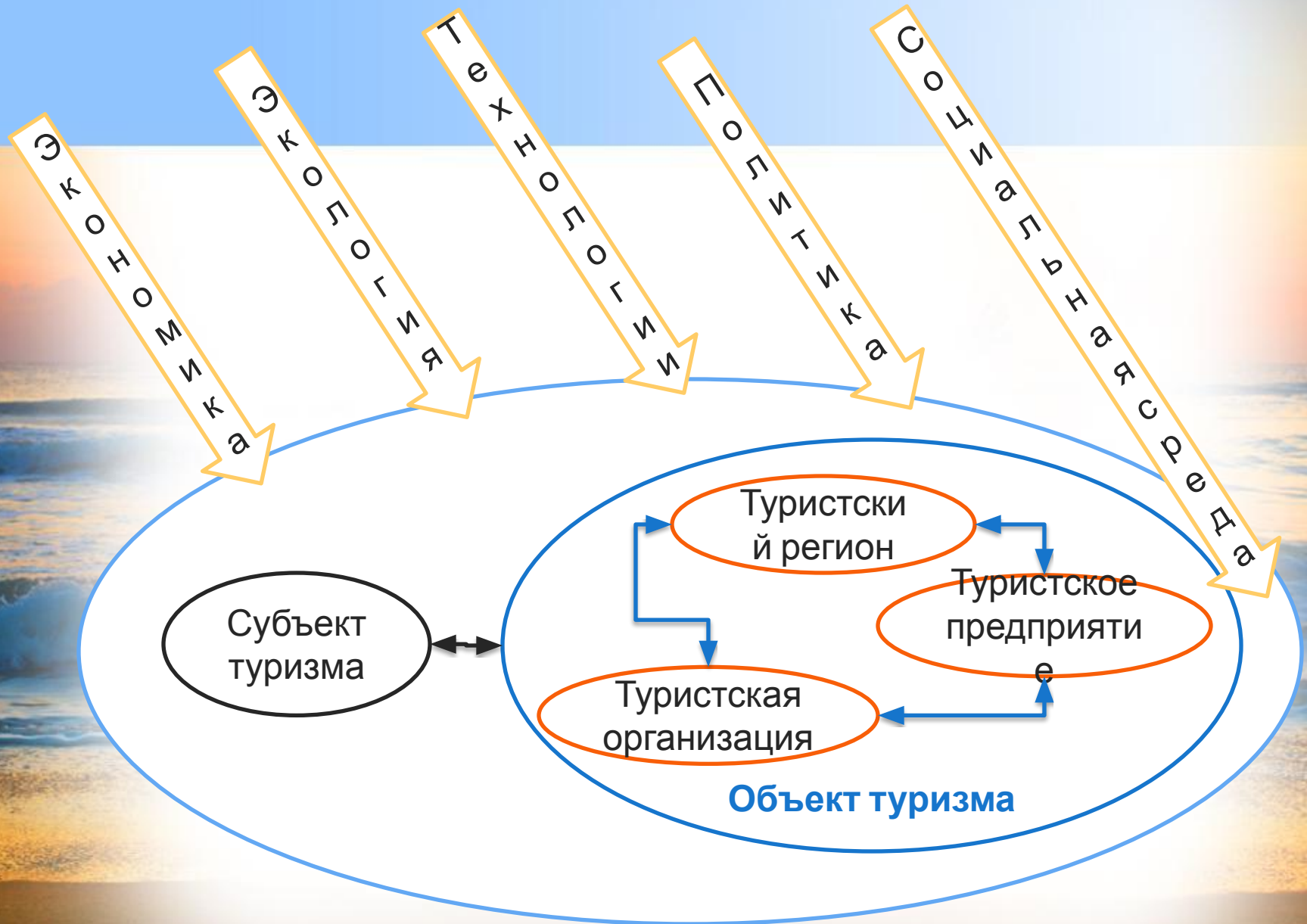




# Система управления туризмом

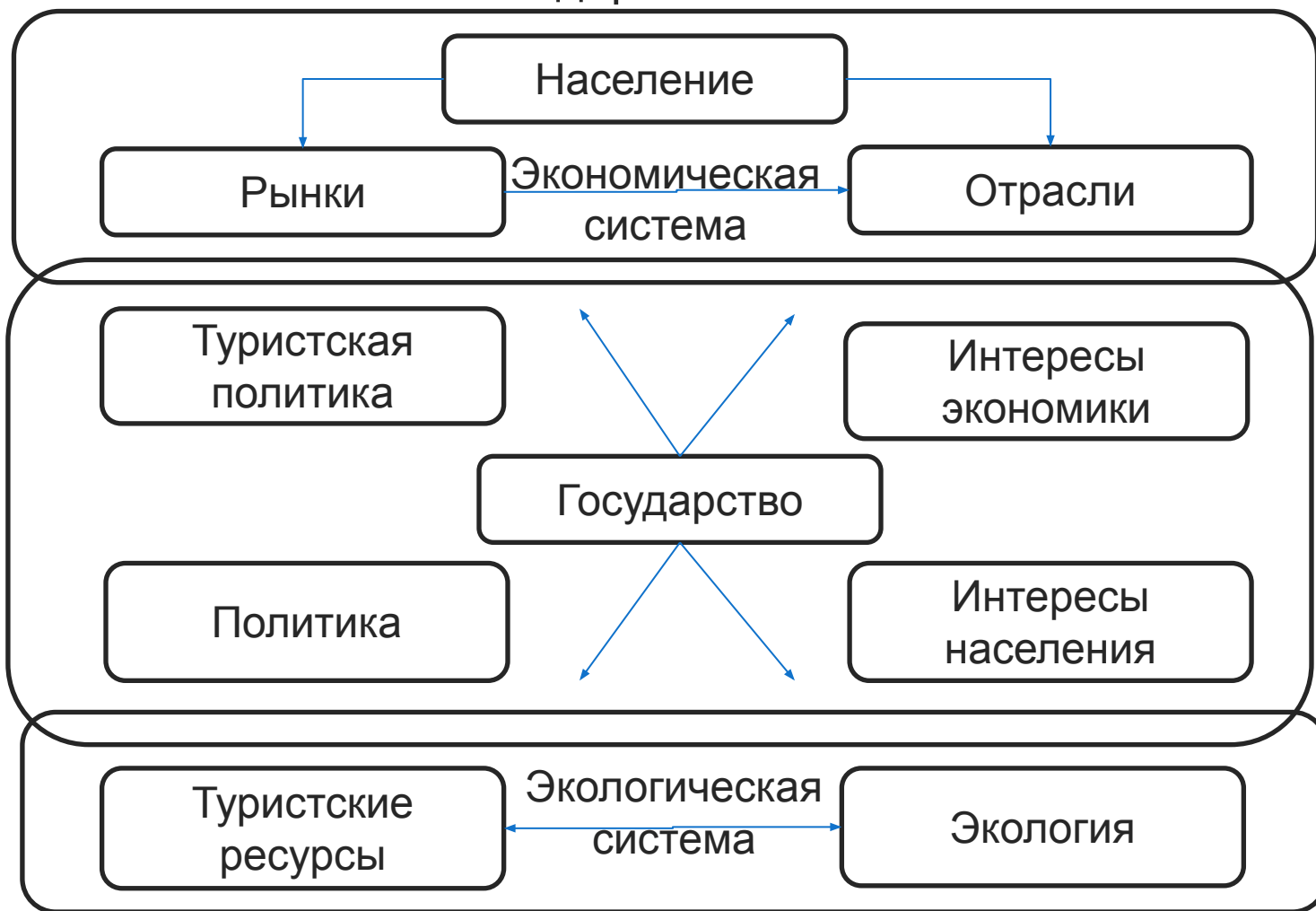
- **Система** – множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которое образует определённую целостность, единство.
- **Подсистема** – относительно независимая часть системы, обладающая свойствами системы, имеющая подцель, а также свойства целостности, коммуникативности т.п.
- **Связь** – ограничение степени свободы элементов. Это понятие характеризует строение (статику) и функционирование (динамику) системы.
- **Цель** – желательные состояния или результаты поведения системы.
- **Структура** – (от лат. Structure, означающего строение, расположение, порядок) отражает определённые взаимосвязи, взаиморасположение составных частей системы, ее устройство.

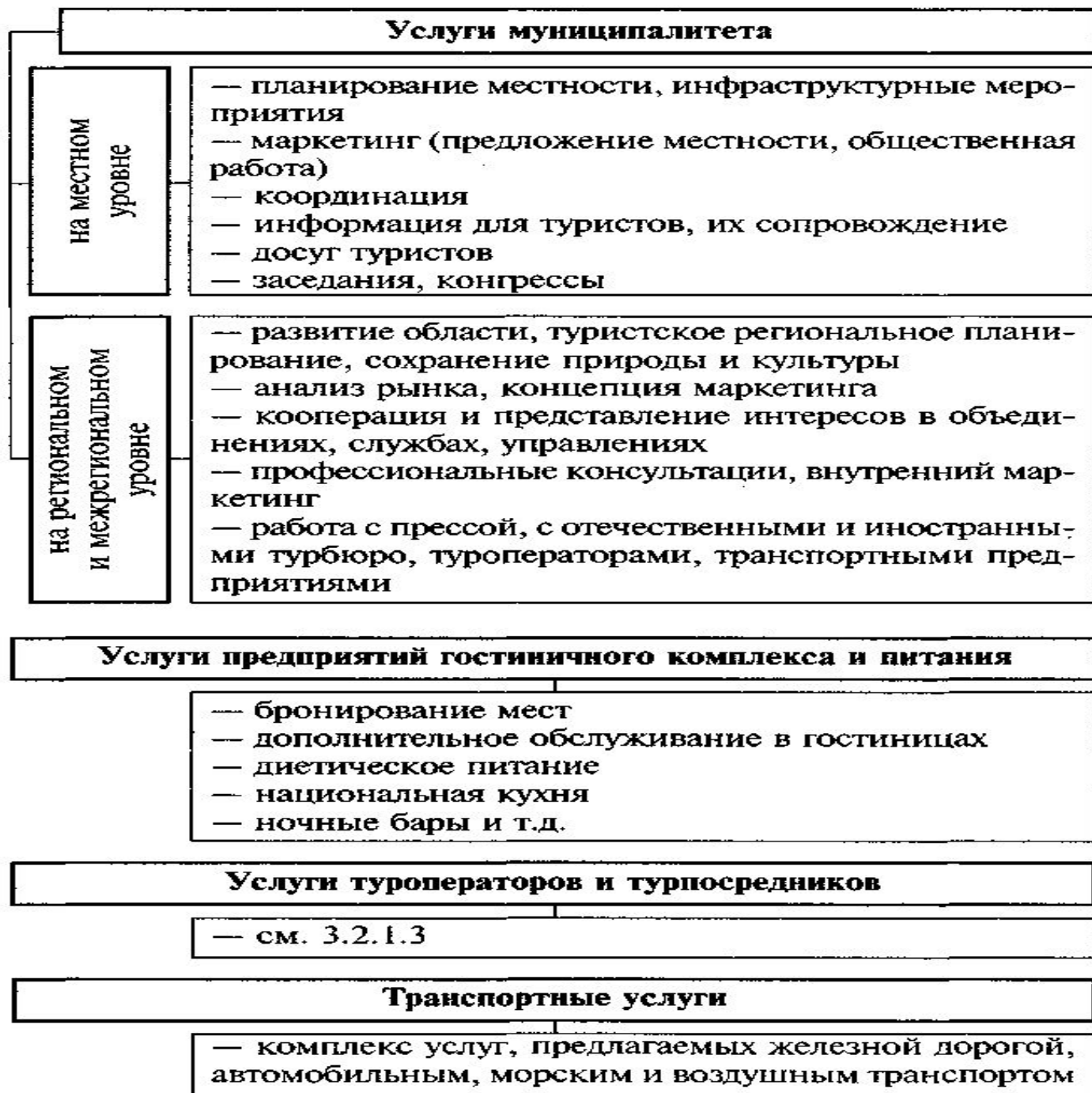
# Система управления туризмом



# Туристский регион

территория, которая располагает большой сетью специальных сооружений и услуг, необходимых для организации отдыха, учебного процесса или оздоровления





# Система туристского региона



# Туристская организация

особый вид организационной структуры управления, которая берет на себя функцию координатора в туристском регионе





# Туристские организации

- Всемирная туристская организация ВТО (World Tourism Organization - WTO);
- Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association - IATA);
- Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization - ICAO);
- Азиатско-Тихоокеанская туристская ассоциация (Pacific Asia Travel Association - PATA);
- Российская ассоциация туристских агентств (РАТА);
- Всероссийское народное туристское общество (ВНТО);
- Российский союз туриндустрии (РСТ)
- Российская гостиничная ассоциация (РГА);
- Ассоциация гостиниц и туристских организаций «Мостуротель».

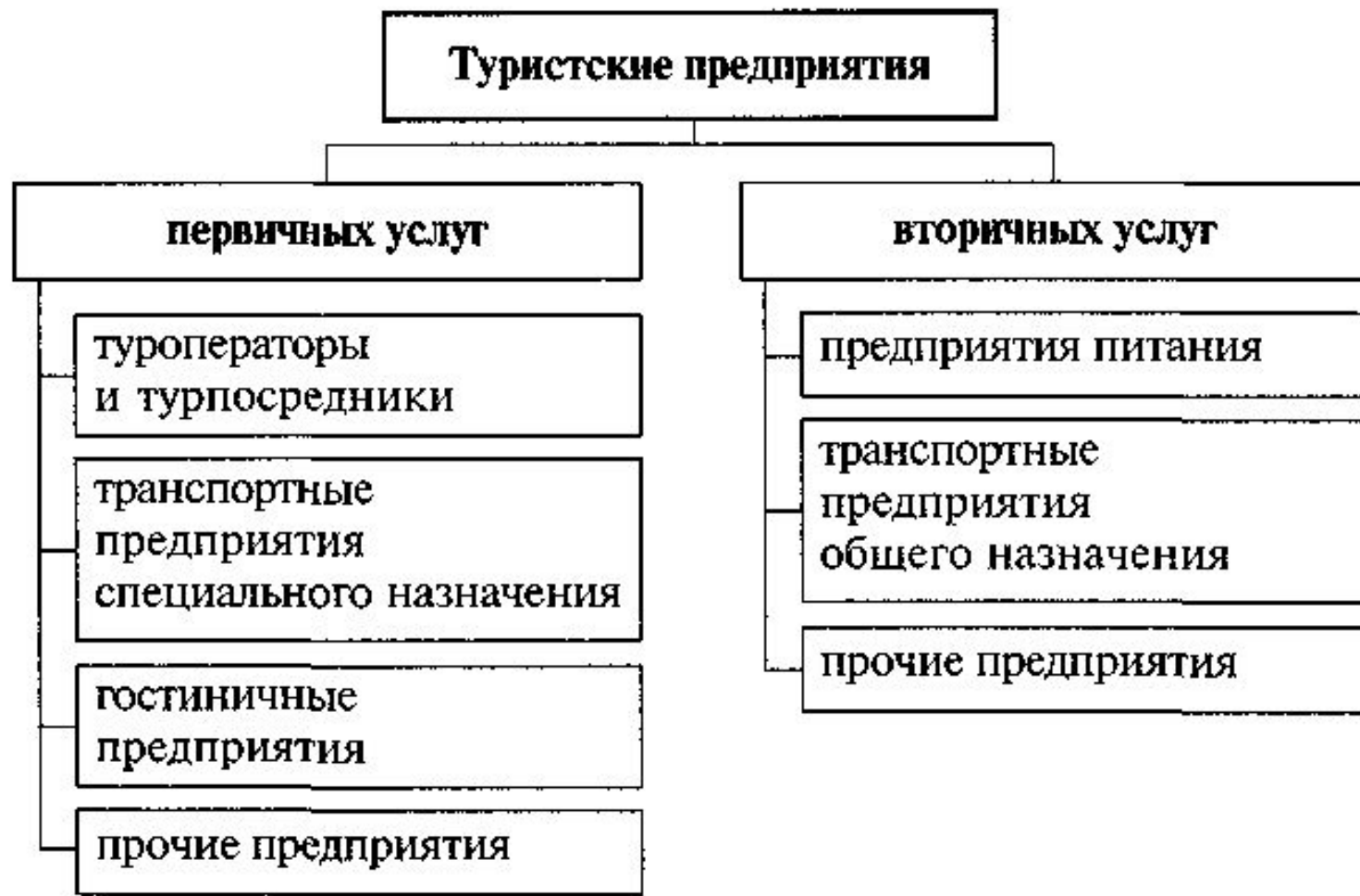
# Частные туристские организации

- объединения туристских посредников;
- частные туристские организации гостиничного и ресторанного типа;
- частные туристские организации на местном уровне;
- рекламные организации по привлечению в страну иностранных туристов.

# Функции туристских организаций

- разработка и исполнение местной курортной и региональной туристской политики;
- объединенная политика, учитывающая рыночные условия;
- обеспечение общих интересов в транспортном сообщении;
- формирование туристского самосознания;
- организация культурной, фольклорной, общественной и спортивной жизни;
- руководство деятельностью турбюро;
- обсуждение предложений, указаний и жалоб, относящихся к туристской деятельности;
- выполнение задач по формированию и координации туристского предложения;
- эксплуатация курортных и туристских сооружений и долевое участие;
- налаживание и укрепление связей с управлениями, гостиничными предприятиями, транспортными и туристскими организациями, различными объединениями, прессой, радио, телевидением, организациями всех форм собственности.

# Туристские предприятия



# ТУРИСТСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПЕРВИЧНЫХ УСЛУГ

**Туроператор** – туристское предприятие, которое комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый — самостоятельный туристский продукт: **паушальный (комплексный) тур**.

*Паушальный тур:*

- ✓ комплексный тур, представляющий из себя пакет, который состоит из нескольких услуг и продается за общую стоимость;
- ✓ серийный, готовый и самостоятельный продукт;
- ✓ одинаковые услуги для всех потребителей;
- ✓ предлагается постоянно и, как правило, в течение длительного периода времени.



# ТУРИСТСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПЕРВИЧНЫХ УСЛУГ

Размер

крупный

средний

мелкий

Регион  
деятельности

международный

межрегиональный

Ширина и  
глубина рабочей  
программы

региональный

Экономическая  
цель

местный



# ТУРИСТСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПЕРВИЧНЫХ УСЛУГ



*Турпосредник* – предприятие или учреждение, которое в своей основной и дополнительной деятельности выступает как посредник.

*Турбюро* – основная деятельность заключена в посредничестве туристских услуг:

предлагающее полный набор туристских услуг;

бюро путешествий и экскурсий - продажа паушальных туров, авиа- и железнодорожных билетов;

специализированные турбюро - сбыт определенного вида тура;

турбюро по продаже «горящих» путевок, дешевых билетов на самолет;

турбюро-филиал;

отдел бронирования – продает туры одного туроператора, может существовать как одна из структур туроператора или относится к любому типу предприятий;

турбюро по приему туристов (въездного туризма) – продает туристские услуги, которые регион предлагает туроператорам из других регионов или приезжим гостям;

туристский отдел – отдел предприятия, основная деятельность которого не связана с туризмом.

# ТУРИСТСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПЕРВИЧНЫХ УСЛУГ

**Транспортные предприятия специального назначения** – специализируются на перевозке туристов.

**Гостиничные предприятия.**

**Прочие туристские предприятия первичных услуг** – кредитные учреждения, страховые компании, станции проката спортивного инвентаря и лодок, спортивные школы, производители товаров для туризма и отдыха, рекламные агентства и др



# ТУРИСТСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ВТОРИЧНЫХ УСЛУГ

предприятие предлагает продукт, который используется как туристами, так и не туристами:

- *предприятия общественного питания;*
- *транспортные предприятия вторичных услуг;*
- *промышленные и торговые предприятия;*
- *предприятия сферы услуг.*

**Общий признак** — невозможность точного определения объема товаров и услуг, которыми пользуются туристы.