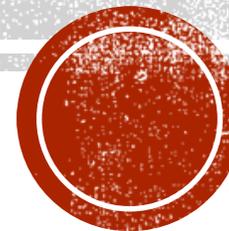


ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

ЛЕКЦИЯ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРАГЕНТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ



УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ:

- 3.1 Турагент. Роль и функции турагента в индустрии туризма.
- 3.2 Сущность турагентской деятельности. Функции турагентства.
- 3.3 Основы турагентской деятельности.
- 3.4 Квалификационные требования к персоналу турагентства.
- 3.5 Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия.



3.1 ТУРАГЕНТ. РОЛЬ И ФУНКЦИИ ТУРАГЕНТА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Термины «турагент» и «туроператор» определяют направление предпринимательской деятельности туристской фирмы или компании.

- **Туроператор** - это организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов.
- **Турагент** - это организация-посредник, занимающаяся продажей сформированных туроператором туров. Турагент приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.



ФУНКЦИИ ТУРАГЕНТСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Основными
функциями
туристских
организаций
являются:

- Комплектующая
- Сервисная
- Гарантийная.



ФУНКЦИИ ТУРАГЕНТСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Комплектующая функция - это комплектация тура из отдельных услуг

Сервисная функция - это обслуживание туристов на маршрутах, обслуживание туристов в офисе при продаже пакетов туров.

Гарантийная функция - это предоставление туристам гарантий по заранее оплаченным туристским услугам в обусловленном количестве и на обусловленном уровне.



Турагентская деятельность - это достаточно распространенный вид бизнеса в туризме. На сегодняшний день конкуренция постоянно подталкивает туристские фирмы к поиску своей ниши в турбизнесе при помощи приспособления к реальному спросу с учетом различий между отдельными группами потребителей.

Основными задачами турагентства являются:

1) Полное и широкое описание возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турпакетам, курортам, направлениям, туристским центрам, тематическим предложениям и др.

2) Продвижение этой информации с помощью рекламы.

3) Организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, а также, учитывая специфику и особенности рынка туризма.

ФОРМЫ ТУРАГЕНТСТВ

1. Только туристские агентства по продаже туров, сформированных туроператорами, на условиях комиссионного вознаграждения.

2. Транспортно-туристские агентства по организации транстуров. Здесь возникают перспективы для создания совместных предприятий с транспортными организациями.

3. Турагентства (бюро реализации) при туроператоре, реализующие в основном собственные продукты, но продающие и приобретенные туры.



ВАЖНО!

1. Конституция Российской Федерации от 25.12.1993, с изменениями от 09.01.1996, 10.02.1996, 09.06.2001.

2. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24 ноября 1996г. в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ.

3. Федеральный Закон от 05.02.2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4. Другие федеральные законы и законы субъектов РФ, создающие нормы, регулирующие туристическую деятельность.



РОЛЬ ТУРАГЕНТСТВА И ЕГО КЛИЕНТЫ

- Турагентство самостоятельно не пакетирует отдельные составляющие тура: билет, отель, встречи-проводы в аэропортах, экскурсионные услуги.
- Заработок агентства составляет **от 10 % до 12 %**, реже — от 8 % до 15 % от общей стоимости тура. Обычная практика — это когда турагентство переводит туроператору сумму уже за вычетом своей комиссии. Но по некоторым формам договора туроператор оплачивает (возвращает) агентству его комиссию периодически.
- Самый действенный канал для набора клиентов в турагентство — это **сарафанное радио и повторные покупки**.
- Другим источником клиентов для турагентств являются **сайты и call-центры** туроператоров-партнеров и агентских сетей.



3.2 СУЩНОСТЬ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ФУНКЦИИ ТУРАГЕНТСТВА

Туристское агентство – это юридическое или физическое лицо, занимающееся рекламированием, доведением до потребителя и продажей разработанных туроператором турпакетов.

Потребность в агентах возникает по ряду причин:

- 1. Необходимости продвижения туров оператора в регионах – далеко не каждый туроператор имеет возможность открывать в каждом перспективном регионе собственное представительство или филиал
- 2. Необходимости доведения туров до клиента – не каждый клиент полон желания ехать за десятки или сотни километров, в другой город для того, чтобы приобрести тур.
- 3. Отсутствие у оператора возможности самостоятельно обслуживать всех отправляемых им клиентов.



ФУНКЦИИ ТУРАГЕНТСТВ:

- 1. Рекламирование туров, предлагаемых туроператорами
- 2. Доведение достоверной информации о туре потенциальному клиенту
- 3. Продажа тура, то есть предварительное бронирование тура у оператора
- 4. Комплектующая функция агентства состоит в приобретении (у туроператора или непосредственно у поставщиков) дополнительных услуг
- 5. Турообразующая функция агента состоит в возможном приобретении им отдельных туристских услуг у различных туроператоров и самостоятельном формировании из них туристского пакета.



3.3 ОСНОВЫ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- **Турагентская деятельность** — это специфический туристический вид бизнеса. Здесь важен правильный выбор поставщиков услуг, основанный на профессиональных знаниях туристического рынка, бизнеса, особенностей и рычагов его развития и управления.
- **Турагент** действует как розничный продавец, и его прибыль складывается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта либо из разницы между ценой покупки и ценой продажи туристского продукта.
- **Организация туристического агентства** не требует обязательных серьезных финансовых вложений, однако успешность работы турагентской фирмы может быть обеспечена только высокой квалификацией ее сотрудников и необходимым материально-техническим оборудованием.



ЗАДАЧИ ТУРАГЕНТА:

проанализировать запросы потребителя в сфере туризма и определить возможности их реализации.

правильно информировать потребителя о туристских продуктах.



- Заключая договор с туроператорской фирмой, агент должен руководствоваться требованиями российского законодательства, выбранной стратегией деятельности своего агентства, объективной информацией о деятельности партнера и многими другими факторами.
- Взаимодействие с туроператором — это динамичный процесс, и отличное знание всех необходимых компонентов этого общения, как технических, так и межличностных, станет залогом безошибочной работы туристического агента.
- Знание правил реализации туристского продукта в Российской Федерации определяет важнейшую компетенцию турагента — организацию собственно продажи турпродукта.



- Для турагентов, работающих в международном туризме, очень важно знать правила въезда граждан Российской Федерации в зарубежные страны. Эти правила определяют порядок оформления разрешения на пребывание в стране с туристскими целями.
- Для того чтобы отправлять туристов в большинство стран Европы, необходимо знать правила оформления туристских виз для россиян. Владение информацией о тех требованиях, которые предъявляются к туристам различными странами, — неременная составляющая знаний профессионального турагента



3.4 КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ТУРАГЕНСТВА

Персонал туроператоров и турагентов подразделяют на **три группы** в зависимости от выполняемых функций и должностных обязанностей:

- 1) руководители организаций, департаментов, отделов, подразделений и их заместители;
- 2) специалисты, менеджеры, консультанты, референты, юристы;
- 3) агенты, операторы, руководители туристских групп, экскурсоводы (гиды), инструкторы, инструкторы-проводники, методисты, гиды-переводчики, сопровождающие, стажеры, курьеры, ассистенты и т. п.



Сотрудники турагентства должны:

- иметь соответствующую профессиональную подготовку (переподготовку) и квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;
- знать и соблюдать законодательство в сфере туризма, иные нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности;
- повышать свою квалификацию на курсах, семинарах и т. п. не реже одного раза в два года;
- соблюдать должностные инструкции и стандарты работы, утвержденные руководителем турагентства;
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- уделять особое внимание обслуживанию туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с ГОСТ Р 53998—2010;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства, уметь предотвращать конфликты и правильно действовать в конфликтных ситуациях.



ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

- — наличие профессионального образования и (или) дополнительной подготовки в сфере туризма;
- — опыт практической работы в сфере туристической индустрии;
- — знание и соблюдение требований законодательства РФ в области туризма, иных нормативных актов, в части, касающейся туристской деятельности;
- — компетентность в туристской деятельности и практической работе в сфере туризма;
- — стремление к совершенствованию и углублению знаний в сфере туризма, повышению квалификации;
- — творческий подход к работе;
- — знание и соблюдение должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента;
- — знание и соблюдение этических норм поведения и основ делового имиджа;
- — личные качества (пунктуальность, ответственность, самодисциплина, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость и т. д.).



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ КРИТЕРИЯМИ ОЦЕНКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ, СПЕЦИАЛИСТОВ И МЕНЕДЖЕРОВ ЯВЛЯЮТСЯ:

- — организаторские способности;
- — умение распределять обязанности и определять степень ответственности сотрудников;
- — владение методиками создания системы мотивации персонала, стимулирования и умение применять их в текущей работе;
- — умение организовать и осуществлять контроль качества работы сотрудников и проверку исполнения;
- — опыт практической работы в сфере туристической индустрии;
- — опыт взаимодействия с другими участниками сферы туризма на разных уровнях;
- — опыт разработки и реализации различных проектов в туризме;
- — умение работать с программным обеспечением



ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

К обязательным требованиям к персоналу турфирм относится знание работником:

- своих должностных обязанностей;
- нормативно-правовой базы;
- туристских формальностей;
- иностранного языка.

К желательным требованиям можно отнести следующие:

- наличие специального образования в сфере экономики и менеджмента туризма;
- регулярное повышение квалификации;
- знание материалов международных организаций;
- опыт работы в туризме.



ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ ТУРФИРМЫ

■ **Штатное расписание** — это документ, определяющий структуру предприятия и численность должностей по каждому наименованию в конкретных подразделениях и в целом по организации, разрабатываемый предприятиями самостоятельно, составляемый по установленной форме и утверждаемый по состоянию на 1 января ежегодно.

■ В штатном расписании проставляется **итоговая численность должностей**. Те должности, по которым предусматривается неполная штатная единица, указываются в соответствующих долях (0,25; 0,5; 0,75).

Унифицированная форма № Т-3
Утверждена постановлением Госкомстата
РФ от 05.01.04 № 1

Код	
0301017	
00000000	

Общество с ограниченной ответственностью «Люкс»
наименование организации

ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ
на период с " 15 " марта 20 16 года
по " 15 " марта 20 17 года

Номер документа	Дата составления
1	10.02.2016

УТВЕРЖДЕНО
Приказом организации от " 10 " февраля 20 16 года № 12

Структурное подразделение		Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Количество штатных единиц	Тарифная ставка (оклад), руб.	Надбавка, руб.			Всего, руб. (5+6+7+8)* гр.4	Примечание
наименование	код				За выслугу лет	За знание иностранног о языка	За выездной характер работы		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Администрация	01	Директор	1	40000	5000			45000	
	01	Секретарь	1	12000		1000		13000	
Бухгалтерия	02	Главный бухгалтер	1	25000	2000			27000	
	02	Бухгалтер	1	16000				16000	
Отдел кадров	03	Начальник отдела кадров	1	25000	1000			26000	
	03	Специалист отдела кадров	2	16000				32000	
Отдел продаж	04	Начальник отдела продаж	1	30000	500	1500		32000	
	04	Менеджер по продажам	3	20000			1500	64500	
Вспомогательный отдел	05	Водитель	1	12000				12000	
	05	Офис-менеджер	1	12000				12000	
Итого			13	x	x	x	x	279500	

Руководитель кадровой службы	Начальник отдела кадров <i>должность</i>	Лагунова <i>подпись</i>	Л.В. Лагунова <i>расшифровка подписи</i>
Главный бухгалтер		Зеленская <i>подпись</i>	Е.П. Зеленская <i>расшифровка подписи</i>



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

- Под **внутренним трудовым распорядком** понимается порядок выполнения сотрудниками работы у нанимателя. Наличие правил внутреннего трудового распорядка для каждого предприятия обязательно.
- Правила внутреннего трудового распорядка предприятия должны содержать следующие **разделы**: порядок приема и увольнения работников; обязанности работников и нанимателя; продолжительность рабочего времени и порядок его использования; определение применяемых видов поощрений за успехи в работе и мер дисциплинарной ответственности работников за нарушение трудовой дисциплины.
- В соответствии с правилами внутреннего распорядка наниматель устанавливает **графики сменности, отпусков** и др.
- Правила внутреннего распорядка вывешиваются на видном месте для всеобщего обозрения. Вновь принимаемые работники должны быть ознакомлены с ними под роспись.



ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

- **Должностная инструкция** — основной организационно-правовой документ, определяющий задание, функции, основные обязанности и ответственность сотрудников предприятия при осуществлении ими служебной деятельности согласно занимаемой должности.
- Должностная инструкция разрабатывается исходя из задач и функций, возложенных на конкретное структурное подразделение предприятия в соответствии с его штатным расписанием. Данный документ должен составляться по каждой штатной должности предприятия и носить обезличенный характер.
- В должностной инструкции указывается **наименование подразделения предприятия, конкретной должности, реквизиты согласования и утверждения и включается подробное перечисление должностных обязанностей, необходимых для их выполнения знаний и квалификационных требований.**



ОТБОР ПЕРСОНАЛА

Отбор персонала при приеме на работу должен включать следующие этапы:

- выбор источника набора персонала;
- предварительный отбор;
- отборочное собеседование;
- принятие решения.

Источниками набора персонала могут быть:

- рекламные объявления;
- бюро и частные агентства по трудоустройству;
- люди, которых вы знаете;
- учебные заведения.



**3.5 РАЗРАБОТКА УЧРЕДИТЕЛЬНЫХ
ДОКУМЕНТОВ, ГОСУДАРСТВЕННАЯ
РЕГИСТРАЦИЯ И
ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ
ПРЕДПРИЯТИЯ**



УЧРЕДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ:

а) устав предприятия (при учреждении предприятия любой формы собственности);

б) учредительный договор (если в число учредителей входят два лица и более) или решение учредителя о создании предприятия (если в качестве учредителя выступает одно лицо);

в) заявление учредителя или лица, уполномоченного учредителями, для государственной регистрации.



НАЗВАНИЕ АГЕНТСТВА. НЕДОСТАТКИ ПРИ ПОДБОРЕ

применение всякого рода штампов типа «тур», «трэвел», «клуб» и т.д.

использование непонятных сокращений, аббревиатур, шифров по начальным буквам слов типа «Светал», «Ванади», «Евгета» и т.д.

нежелательная ассоциативность, когда в поисках нестандартных решений создатели предприятия не думают о впечатлениях и ассоциациях, которые его название может вызвать (например, «Лентяй», «Гуляка-тур» или «Эх, прокачу!» и пр.).



УСТАВ ОРГАНИЗАЦИИ

Устав — это свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия. Это важный документ, и к его составлению следует относиться предельно внимательно.

В уставе частного предприятия должна быть отражена следующая информация:

- наименование предприятия с указанием его организационно-правовой формы, фамилии собственника имущества и названия;
- данные об учредителе (учредителях); адрес предприятия;
- предмет, цели и виды деятельности;
- порядок образования имущества, в том числе права собственности на имущество предприятия;
- порядок распределения прибыли и покрытия убытков;
- управление предприятием и компетенция органов управления;
- условия реорганизации и ликвидации предприятия.



ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ СУБЪЕКТОВ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ

Перечень документов, которые необходимо представить для государственной регистрации:

- заявление о регистрации предприятия, подписанное учредителем (учредителями) предприятия;
- учредительные документы (два экземпляра копий устава и договора о совместной хозяйственной деятельности);
- решение о создании предприятия;
- документы, подтверждающие формирование уставного фонда;
- документы, содержащие сведения о собственниках имущества;
- платежный документ, подтверждающий оплату государственной пошлины, и др.



ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ



заявление на регистрацию;

паспорт с местной пропиской;

3 фотографии 3x4;

квитанция об оплате регистрационного сбора;

документы и их копии о профессиональной пригодности лица к выбранным видам деятельности.

