

ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ТЕМУ

*Проектирование эффективной системы
управления распределением в туризме*

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

58

Глава вторая

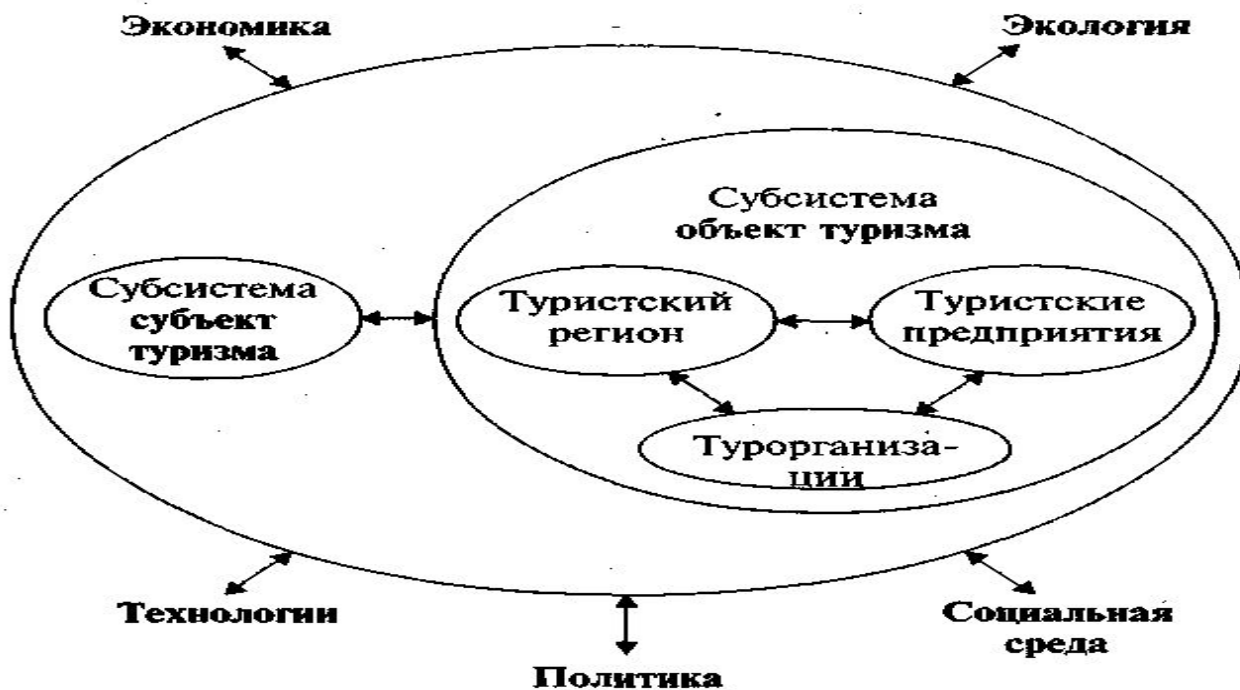
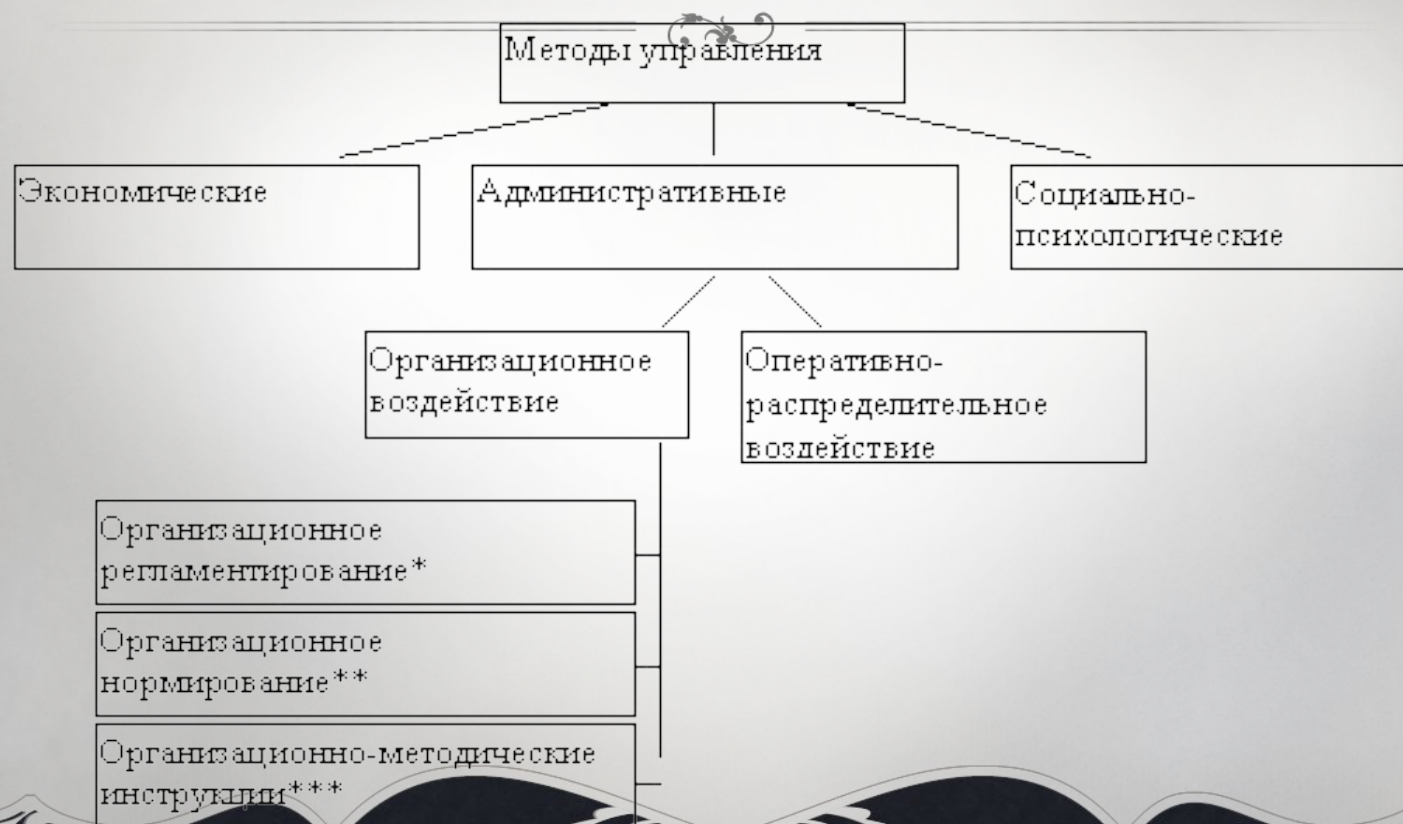


Рис. 2.1. Система управления туризмом

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КАК ОДНА ИЗ ОСНОВНЫХ ФУНКЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ТУРИЗМА





ИЕРАРХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ

Наиболее типичные
структуры управления,
встречающиеся в
российских
туристических фирмах.

Рис. 4. Структура государственного органа управления развитием туризма в регионе

ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

◆ Наиболее типичные управленческие проблемы, встречающиеся в российских туристических фирмах.

◆ **Проблема № 1:** у руководства турфирмы есть новый коммерческий Проект, но нет слаженной команды исполнителей, готовых энергично и ответственно реализовать его.

◆ **Проблема № 2:** для дальнейшего развития турфирмы необходимо внедрить на рынок новый тур или новую услугу, например, предварительный заказ билетов, но нет четкой программы действий и отсутствует конкретная группа (команда) исполнителей, которая была бы ответственной за реализацию нового направления деятельности фирмы.

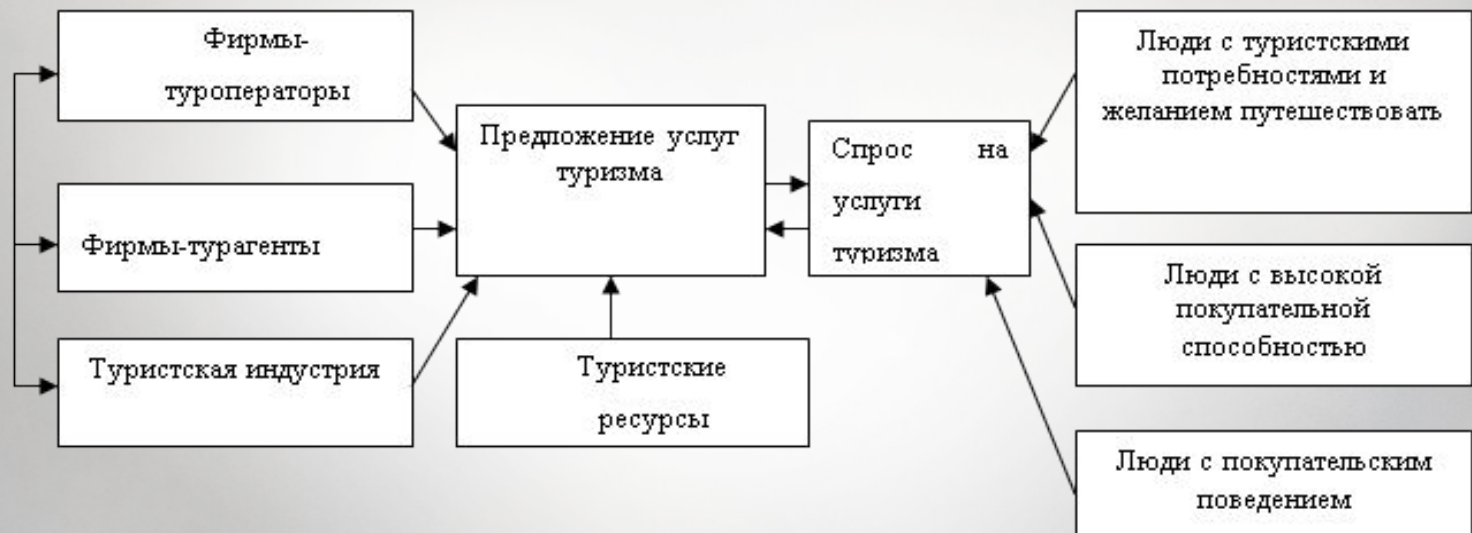
◆ **Проблема № 3:** турфирма разрослась, и стало трудно разобраться, кто и за что отвечает. Вроде все заняты делом, а конкретных ответственных за провал заданий найти невозможно. Дело даже не в том чтобы найти виноватого за срыв, а в том, чтобы понять причины, из-за которых намеченные цели не были достигнуты. Для фирмы необходимо разработать структурно-функциональную схему, которая бы сориентировала работу подразделений и отделов турфирмы на коммерческий результат, **а не на отчетные показатели.**

ПРОБЛЕМА № 4: С РОСТОМ ОРГАНИЗАЦИИ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ КОЛИЧЕСТВО ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ ТУРФИРМА ДОЛЖНА ВЫПОЛНЯТЬ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВЫЖИТЬ В КОНКУРЕНТНОЙ БОРЬБЕ И ПОД РАСТУЩИМ ПРЕССИНГОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЧИНОВНИКОВ. ОДНАКО, ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ УЖЕ ЗАГРУЖЕНЫ РАБОТОЙ. НИКТО НЕ ХОЧЕТ ВЗВАЛИВАТЬ НА СЕБЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

ПРОБЛЕМА № 5: В РЕЗУЛЬТАТЕ РОСТА ОРГАНИЗАЦИИ, ОБРАЗОВАНИЯ НЕСКОЛЬКИХ ФИЛИАЛОВ И ДРУГИХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ У РУКОВОДСТВА ПОЯВЛЯЕТСЯ ПРОБЛЕМА ПОТЕРИ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЯЕМОСТИ ВСЕЙ СИСТЕМОЙ.

ПРОБЛЕМА № 6: ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ ОТСУТСТВУЕТ ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО ГОРИЗОНТАЛИ МЕЖДУ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ. КАЖДОЕ ИЗ НИХ РАБОТАЕТ НА СВОЙ ОТЧЕТНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ, НО НЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНО В КОНЕЧНОМ РЕЗУЛЬТАТЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. В СЛУЧАЕ СРЫВОВ КАЖДЫЙ ИЗ МЕНЕДЖЕРОВ НАХОДИТ СПОСОБ СНЯТЬ С СЕБЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

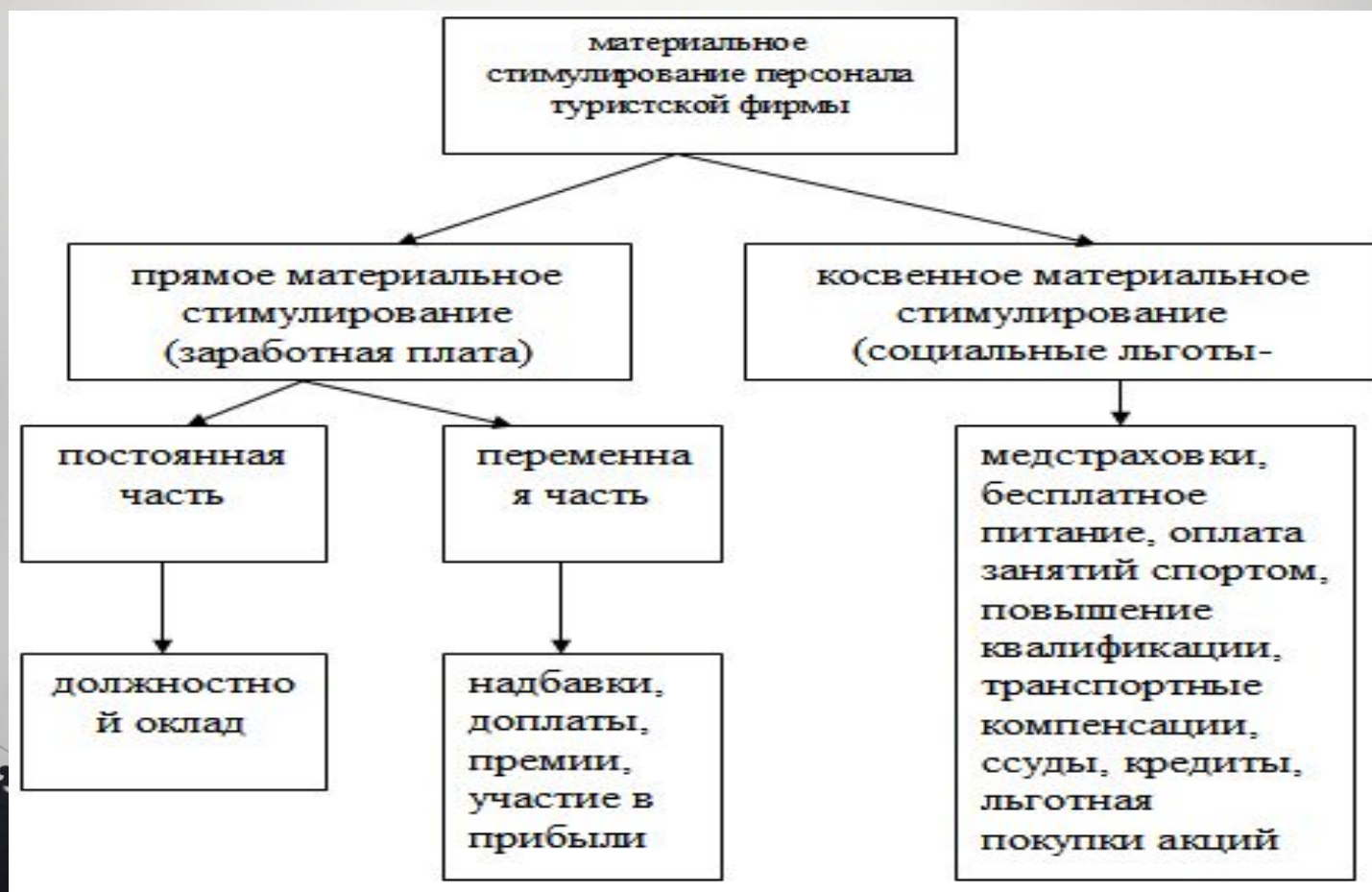
**НЕМАЛОВАЖНОЕ ЗНАЧЕНИЕ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ
ТУРФИРМЫ ДОЛЖНО УДЕЛЯТЬСЯ КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И КОНКУРЕНЦИИ**



Ресурсы туристской организации

Осязаемые		Неосязаемые		
Материально-технические активы	Финансовые активы	Бренд	Ноу-хау	Имидж
			Квалификация персонала и его опыт	Корпоративная культура

Мотивация персонала для улучшения качества фирмы



ЗАКЛЮЧЕНИЕ: ПОСКОЛЬКУ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В УСЛОВИЯХ КОНКУРЕНТНОЙ БОРЬБЫ ЗА КЛИЕНТОВ, УСПЕХ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ ТЕМ ФИРМАМ, КОТОРЫЕ НАЙДУТ КОНКРЕТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА, ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ, КЛИЕНТУРУ И СУМЕЮТ КАК СОЗДАТЬ, ТАК И ОБЕСПЕЧИТЬ НОВЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ И УСЛУГАХ ДРУГИХ ПРЕДПРИЯТИЙ-УЧАСТНИКОВ(ВИДОВ) ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

