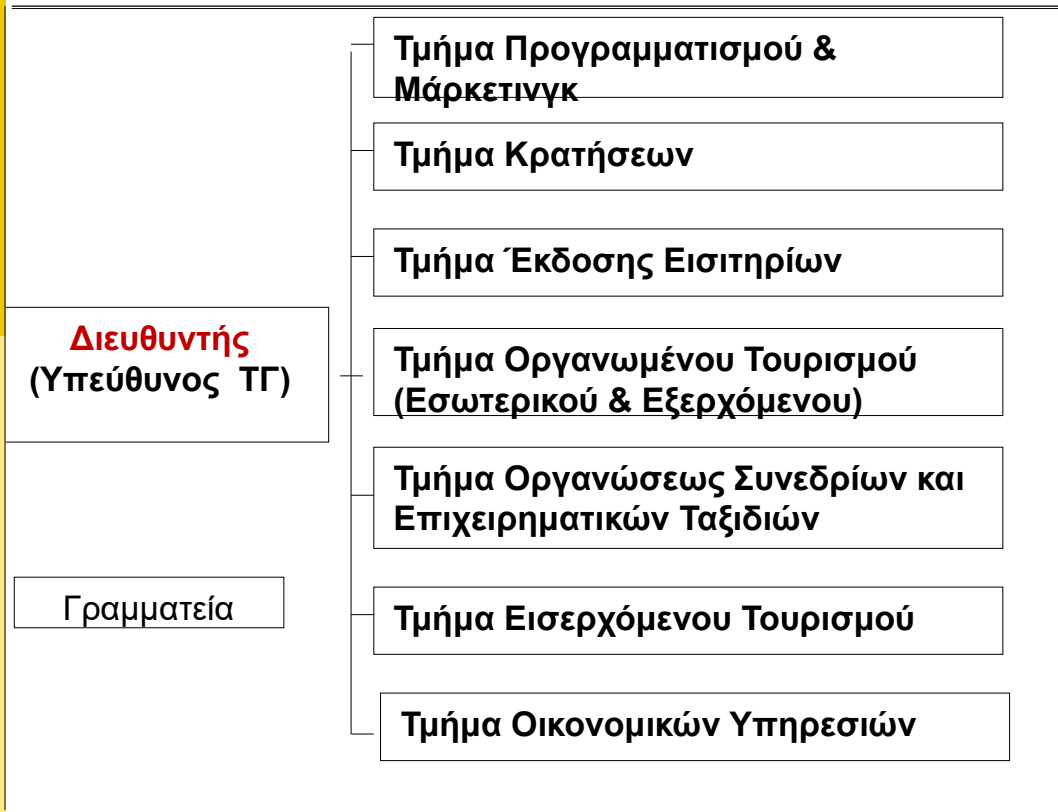




Υποενότητα 2

«Η οργανωτική δομή του τουριστικού γραφείου»

Οργανόγραμμα Τουριστικού Γραφείου



Η οργανωτική δομή του τουριστικού γραφείου

Στον διευθυντή ή τον υπεύθυνο του τουριστικού γραφείου υπάγονται

Η γραμματεία,
Το τμήμα προγραμματισμού και μάρκετινγκ,
Το τμήμα κρατήσεων,
Το τμήμα έκδοσης εισιτηρίων,
Το τμήμα οργανωμένου τουρισμού (εσωτερικού και εξερχομένου),
Το τμήμα οργανώσεως συνεδρίων και επιχειρηματικών ταξιδιών,
Το τμήμα εισερχόμενου τουρισμού και
Το τμήμα οικονομικών υπηρεσιών



Το τμήμα Προγραμματισμού και Μάρκετινγκ

Το τμήμα προγραμματισμού στελεχώνεται συνήθως από τον Διευθυντή του τουριστικού γραφείου, τον υπεύθυνο marketing και δημοσίων σχέσεων, τον διευθυντή οικονομικών και τους επικεφαλής των επιμέρους τμημάτων.

Βασικές αρμοδιότητες του τμήματος είναι:

- η συνεχή παρακολούθηση και έρευνα της τουριστικής αγοράς
- ο προγραμματισμός και
- ο καθορισμός της πολιτικής του γραφείου.

Σε ένα τουριστικό γραφείο με μικρό κύκλο εργασιών συνήθως αρκεί ένας υπεύθυνος μάρκετινγκ: οι μεγάλες επιχειρήσεις όμως με μεγάλη παραγωγή τουριστικών προϊόντων συνήθως αναπτύσσουν ειδικό τμήμα μάρκετινγκ, που συχνά αναλαμβάνει και τις δημόσιες σχέσεις της επιχείρησης.

Το τμήμα Κρατήσεων

Το τμήμα κρατήσεων ως αρμοδιότητά του έχει την παροχή σειράς υπηρεσιών:

- Εξασφάλιση δωματίων σε ξενοδοχεία ή σε άλλης μορφής καταλύματα.
- Εξασφάλιση κρουαζιέρας (cruise accommodations) καθώς και των εκδρομών που συνοδεύουν την κρουαζιέρα (shore excursions).
- Εξασφάλιση μονοήμερων ή ολιγοήμερων περιηγήσεων (full day tours, two or more days tour κ.λπ.).
- Εξασφάλιση ξεναγήσεων πόλεων και απογευματινών ή βραδινών περιπάτων (sightseeing, by-night).
- Μεσολάβηση ενοικίασης αυτοκινήτου (car rental).
- Εξασφάλιση εισιτηρίων τρένων, πλοίων, ιπταμένων δελφινιών κ.λπ.
- Κρατήσεις διαφόρων εκδηλώσεων (όπως θεάτρου, μουσικής κ.ά.).

Το τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων

- Αρμοδιότητες του τμήματος είναι οι κρατήσεις θέσεων και η έκδοση εισιτηρίων, η φύση ωστόσο της εργασίας του τμήματος όσον αφορά την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων διαφοροποιείται από το εάν το γραφείο είναι μέλος της IATA ή όχι.
- Ένα γραφείο μέλος της IATA έχει το δικαίωμα να εκδώσει το ίδιο εισιτήρια αεροπορικών εταιρειών-μελών της IATA ενώ ένα non-IATA γραφείο θα προσφύγει σε γραφείο μέλος της IATA για την έκδοση των αεροπορικών του εισιτηρίων, λαμβάνοντας προμήθεια για αυτό.
- Για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, όλα τα τουριστικά γραφεία είναι σε θέση να εκδώσουν ακτοπλοϊκά εισιτήρια και εισιτήρια τρένων, εάν βεβαίως το επιθυμούν: την έκδοση αναλαμβάνει επίσης το τμήμα κρατήσεων.



Το τμήμα Οργανωμένων Ομαδικών Ταξιδιών

Το τμήμα οργανωμένων ομαδικών ταξιδιών μπορεί, βάσει της λειτουργίας του, να διακριθεί σε δύο επί μέρους τμήματα:

- το τμήμα **εσωτερικού τουρισμού**, το οποίο πωλεί οργανωμένα ταξίδια τρίτων ή οργανώνει το ίδιο ταξίδια στο εσωτερικό της χώρας και εξυπηρετεί τις ανάγκες ταξιδιωτών που θέλουν να κάνουν τις διακοπές τους στα όρια της χώρας που κατοικούν μόνιμα.
- το τμήμα **εξερχόμενου τουρισμού**, το οποίο πωλεί οργανωμένα ταξίδια τρίτων ή οργανώνει το ίδιο ταξίδια σε διάφορες χώρες του εξωτερικού και εξυπηρετεί τις ανάγκες ταξιδιωτών που θέλουν να ταξιδέψουν σε μια άλλη χώρα, εκτός της δικής τους, με σκοπό να γνωρίσουν νέους τόπους.



Το τμήμα Οργάνωσης Συνεδρίων και Επιχειρηματικών Ταξιδιών

Οι βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το αντίστοιχο τμήμα στους business travelers είναι:

- Οργάνωση συνεδρίων, meetings, και άλλων εταιρικών εκδηλώσεων
- Γρήγορες επιβεβαιώσεις των κρατήσεων που έχουν ζητήσει
- Γενικές πληροφορίες για οποιαδήποτε πόλη που πρόκειται να επισκεφθούν καθώς και για τα ξενοδοχεία της κάθε πόλης
- Πλήρη και ολοκληρωμένη παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών Εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο.
- Υπηρεσία υποδοχής κατά την άφιξη (welcome service).
- Μεταφορά των στελεχών και των αποσκευών τους από την εργασία ή την οικία τους προς το αεροδρόμιο κ.ά.

Το τμήμα Εισερχόμενου Τουρισμού

Οι υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα incoming είναι:

- Παραλαβή των τουριστών από το αεροδρόμιο ή το λιμάνι.
- Μεταφορά (transfer) από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο και αντίστροφα.
- Τακτοποίηση κατά την άφιξη και παροχή ποτού καλωσορίσματος (welcome drink).
- Περιηγήσεις (sight-seeing tours, by night).
- Επεξηγήσεις και διερμηνείες.
- Κρατήσεις εισιτηρίων για θέατρα, εστιατόρια, κονσέρτα, διάφορες παραστάσεις και άλλες εκδηλώσεις.
- Μικρές διακοπές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως one-day cruises, full days, half days.
- Τακτοποίηση απαραίτητων αλλαγών σε εισιτήρια, κρατήσεις κ.λπ.

Το τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών

Οι λειτουργίες του τμήματος οικονομικών υπηρεσιών, μεταξύ άλλων αφορούν:

- Την τήρηση των λογιστικών στοιχείων της επιχείρησης.
- Την διαμόρφωση της πιστωτικής πολιτικής.
- Την διαμόρφωση της πολιτικής πληρωμών προς τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της επιχείρησης.
- Την στατιστική παρακολούθηση και έλεγχο των διαφόρων τμημάτων του γραφείου.
- Την ενημέρωση της διοίκησης για την οικονομική πορεία της επιχείρησης.
- Την παρακολούθηση των εισιτηρίων και απόδοση των εκδοθέντων στο BSP.
- Την κατάρτιση του προϋπολογισμού και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων.
- Την σύνταξη του ετήσιου ισολογισμού της επιχείρησης.
- Την τακτοποίηση εργοδοτικών και ασφαλιστικών εισφορών.