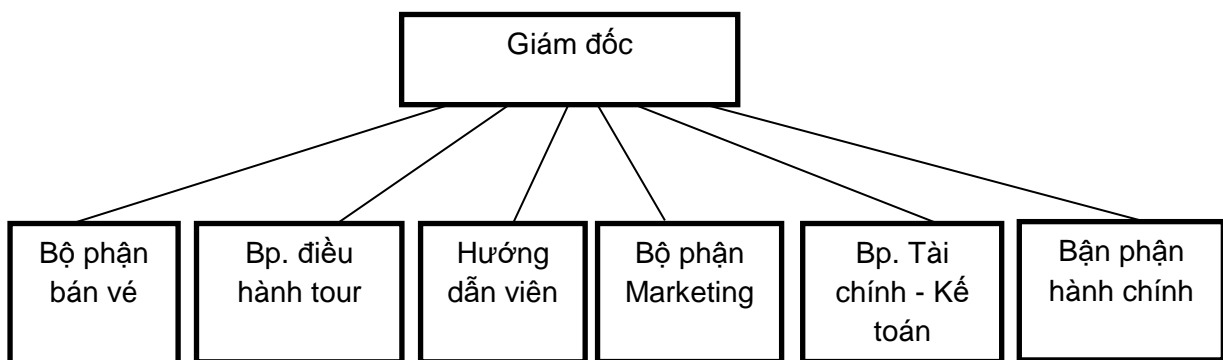


1.1. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp du lịch

Cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp du lịch ít phức tạp hơn so với một doanh nghiệp khách sạn. Thông thường, bộ máy quản lý của công ty du lịch bao gồm các bộ phận sau: Giám đốc; phòng bán vé, phòng marketing, phòng tài chính kế toán, phòng điều hành tour, phòng hành chính. Tuy nhiên, cấu trúc có thể linh hoạt để thích ứng với hoàn cảnh. Chẳng hạn, trong đợt dịch Covid-19 vừa qua, nhân viên giảm, một nhân viên có thể kiêm nhiều việc: Hướng dẫn viên có thể kiêm tất cả các công việc từ bán vé, điều hành tour, hướng dẫn khách trong suốt tour, khảo sát sau tour, cung cấp thông tin cho khách hàng, chăm sóc khách hàng.



- Giám đốc là người điều hành chung công ty du lịch, là người đề ra các sứ mệnh, mục tiêu của công ty và phê chuẩn mọi quyết định về kết quả hoạt động hàng ngày. Ông là người đại diện pháp lý duy nhất cho công ty để ký kết các hợp đồng.

- Bộ phận bán vé bán vé máy bay của các hãng hàng không trong nước và quốc tế, đôi khi còn bán cả vé tàu/xe trong nước. Nhân viên phải cung cấp cho khách hàng thông tin sản phẩm, đặt chỗ, bán vé, đổi chỗ, bán vé giờ chót, thu phí hành lý, hành lý quá cước, khách đến muộn và các dịch vụ khác theo quy định tại sân bay. Họ cũng thực hiện mạng lưới kinh doanh, thu thập thông tin thị

trường và chịu trách nhiệm xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn và bảo mật, đề cao tinh thần đồng đội và trách nhiệm cá nhân.

- Bộ phận điều hành tour chịu trách nhiệm thiết kế và quản lý các tour du lịch trong nước và quốc tế. Công ty xử lý hành vừa trực tiếp lên kế hoạch du lịch, vừa giúp du khách xử lý mọi vấn đề phát sinh. Cụ thể, nhân viên điều hành tour phải thiết kế kế hoạch du lịch tại nhiều địa điểm khác nhau, thực hiện các chuyên khảo sát thực tế điểm đến, trực tiếp làm việc với các đại lý bán vé máy bay, tàu hỏa, ô tô và đại diện các nhà hàng, khách sạn, chú ý đàm phán mức giá phù hợp nhất và chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, họ còn chịu trách nhiệm trực tiếp giao dịch, giới thiệu, tư vấn và đàm phán với khách hàng, quan sát và quản lý đoàn khách để đảm bảo chuyến đi thành công, xử lý linh hoạt các tình huống, sự cố bất ngờ, thường xuyên tích lũy kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm thực tế để hoàn thiện bản thân, chuẩn bị số liệu thống kê chi tiết để báo cáo cho quản lý.

- Hướng dẫn viên là người đại diện cho công ty du lịch, thay mặt công ty trực tiếp thực hiện các chương trình du lịch và các cam kết với khách hàng. Họ thực hiện các công việc ghi trong hợp đồng du lịch do công ty xử lý hành đưa ra. Sau khi nhận được lịch trình cụ thể cho chuyến đi, hướng dẫn viên cần rà soát thông tin khách hàng, kiểm tra phương tiện, chuẩn bị đồ dùng cần thiết,... để đảm bảo toàn bộ chuyến đi đạt chất lượng tốt nhất. Trong chuyến đi, hướng dẫn viên cần kích thích sự tương tác, tạo hứng thú cho khách để mang lại cho họ những trải nghiệm tốt, gắn kết các thành viên trong đoàn. Hướng dẫn viên cũng là người giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình.

- Bộ phận marketing có vai trò liên kết, làm cầu nối giữa công ty với khách hàng, tổ chức nghiên cứu thị trường trong và ngoài nước, thu hút và mời gọi khách hàng thông qua các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo về công ty. Có

chức năng tham mưu cho giám đốc về lập kế hoạch lựa chọn thị trường, cải tiến dịch vụ cho phù hợp với nhu cầu của thị trường.

- Bộ phận tài chính kế toán chịu trách nhiệm lập báo cáo định kỳ, theo dõi ghi chép các khoản thu chi, sử dụng vốn, tài sản, các nguồn thu, chi của công ty.

- Bộ phận hành chính chịu trách nhiệm tổ chức, phối hợp với các bộ phận khác xây dựng và triển khai kế hoạch công tác tháng, quý, năm. Tham mưu cho giám đốc về công tác tổ chức, đào tạo, đánh giá, đề bạt, bố trí, khen thưởng, kỷ luật người lao động. Có trách nhiệm mua sắm, quản lý, theo dõi và sửa chữa thiết bị khi có hư hỏng. Đồng thời tham mưu, xây dựng và tổ chức thực hiện các nội quy, quy định của công ty, phân công công việc và chịu trách nhiệm về toàn bộ công việc của nhân viên, bao gồm quy trình tuyển dụng, đào tạo nhân sự, phát triển nguồn nhân lực và xây dựng văn hóa công ty.