

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/254614>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм (другое)

Введение.....	3
Глава 1 Анализ деятельности туристской организации.....	5
1.1 Деятельность туристических организаций.....	5
1.2 Организационная структура предприятия.....	5
1.3 Анализ документации туристического предприятия.....	7
Глава 2 Технология и организация турагентской деятельности.....	9
2.1 Оформления туристской путевки и туристского ваучера	9
2.2 Комплектование пакета документов	10
2.3 Анализ структуры официального интернет-сайта турагентств.....	13
Глава 3 Технология и организация сопровождения туристов.....	16
3.1 Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма.....	16
3.2 Технология ведения деловой переписки в турфирме.....	18
3.3 Изучение туристских услуг в составе турпакета.....	20
3.4 Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ.....	21
Глава 4 Предоставление туроператорских услуг.....	23
4.1 Методика бронирования.....	23
4.2 Методика оформления виз.....	25
4.3 Технология работы с клиентами.....	28
4.4 Разработка туристического продукта.....	31
Заключение.....	41
Список использованных источников.....	42
Приложения	

В последнее время туризм получил значительное развитие и стал массовым социально экономическим явлением международного масштаба. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить знания по истории своего Отечества и других стран, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны.

Развитие туристического бизнеса в России характеризуется появлением большого количества туристических предприятий, которые созданы с целью удовлетворения спроса на путешествия, отдых и развлечения. Увеличение спроса в свою очередь предъявило повышенные требования к планировке маршрутов и туров и организации обслуживания. В таких условиях создания турпродукта турфирмами и его продвижение на рынок требует постоянного совершенствования качества услуг, технологии обслуживания, профессионального уровня работников предприятий туризма.

Возникают новые виды туристического отдыха, такие как винные и гастроном туры, экстремальные виды, клубный отдых и так далее. Для удовлетворения спроса возникла потребность создания нового туристического продукта, который бы соответствовал желаниям клиентам.

Целью учебной практики является, практическая подготовка обучающихся, закрепление полученных теоретических знаний и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01, а также навыков самостоятельной исполнительской и административной работы на туристских предприятиях, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность.

Задачи учебной практики:

- приобретение практических навыков работы на туристских предприятиях;
- приобретение навыков оформления и расчета стоимости турпродукта, оказания визовой поддержки потребителю и оформление документации строгой отчетности;
- проанализировать деятельность туристских предприятий: товарно-ассортиментная, ценовая, коммуникативная политика, политика распределения, работа с персоналом.

- овладение технологиями работы с клиентами: технологиями продаж; технологиями обслуживания;
- провести социологический опрос среди жителей г.Псков;
- спроектировать турпродукт.

Практика проходила с по/гг в туристическом агентстве ООО "Бюро путешествий "Континент", г. Псков, Октябрьский пр. 46

Глава 1 Анализ деятельности туристической организации

1.1 Деятельность туристической организации

Во время прохождения учебной практики мы ознакомились с деятельностью турагентства ООО "Бюро путешествий "Континент".

Туристическое предприятие ООО "Бюро путешествий "Континент" основано в форме общества с ограниченной ответственностью. Находится по адресу: г.Псков, Октябрьский проспект, 46. Предприятие подчиняется требованиям Госкомтуризма и имеет право на осуществление деятельности, связанной с предоставлением туристических услуг, о чём свидетельствует лицензия № 311165011900072, подтверждающая это право. ИНН предприятия 6027130865.

В ходе беседы с турагентами фирмы, мы выясняли данные о предоставляемых фирмой услуг:

- 1) отдых в России и за рубежом: пляжный отдых, горнолыжные курорты, экскурсионные туры, оздоровительные туры, теплоходные круизы, автобусные туры, шоп-туры;
- 2) санатории РФ, детские лагеря (оздоровление, отдых, обучение) (Россия, Турция, Европа);
- 3) туры выходного дня, групповые экскурсионные туры.
- 4) бронирование гостиниц по России за рубежом;
- 5) авиа-, железнодорожные кассы;
- 6) корпоративное обслуживание, VIP-обслуживание;
- 7) программы Work & Travel USA, стажировки за рубежом.

1.2 Организационная структура предприятий

В турагентстве ООО "Бюро путешествий "Континент" работают гендиректор и 4 менеджера.

Организационная структура турпредприятий состоит из следующих звеньев (рис.1.2.1).

Генеральный директор Баранова Светлана Анатольевна, туристической фирмы заботится о выполнении плана реализации своего продукта, своевременном финансировании и выплат, подготовке кадров и повышении их классификации, а так же неукоснительном выполнении планов, поставленных им перед подчиненными. Вырабатывает стратегию организации и следит за её достижением подчиненными.

Рис.1.2.1 Организационная структура

Бухгалтер непосредственно подчиняется генеральному директору и выполняет все его распоряжения, касающиеся работы фирмы. Свою деятельность осуществляет на основании требований нормативных документов правительства России.

Менеджеры в штате выполняют функции управляющего в его отсутствие, так же выполняют непосредственные задачи, стоящие перед руководством: организует совместную работу сотрудников, поощряет эффективную работу персонала, нацеливает сотрудников на общий результат, создает атмосферу самодовольства от своей деятельности, а так же значимость участия каждого в достижении целей фирмы (приложение 1).

В обязанности менеджера по туризму входит взаимодействие с авиакомпаниями, контакты со страховыми и рекламными агентствами. Этот специалист должен не только знать, но и уметь интересно рассказать клиенту о стране, в которую запланирована поездка. Для работников туристического бизнеса важны не только организованность и коммуникабельность, но и высокая стрессоустойчивость, умение оперативно разрешать форс-мажорные ситуации.

В штатных расписаниях большинства туристских организаций нет разделения на менеджеров и начальников подразделений. Связано это с тем, что, присваивая должности наименование "менеджер", руководство организации исходит из действующей должностной структуры, согласно которой менеджерами высшего и среднего уровня можно считать всех руководителей, директоров предприятий и организаций, других линейных руководителей, начальников структурных подразделений.

Деятельность туристских организаций основывается не только на менеджерах различного уровня, но и на

других специалистах. Так, руководители туристских групп, организаторы путешествий и экскурсий, экскурсоводы являются тем персоналом турфирм, который непосредственно предоставляет туристам пакет услуг или координирует исполнение сторонними организациями [6].

Введение в штат должностей "менеджер по туризму" и "агент по туризму" характерно для небольших туристических компаний, которые стараются минимизировать свой штат и универсализировать функциональные обязанности своего персонала.

1.3 Анализ документации туристических предприятий

В процессе работы с менеджером ООО "Бюро путешествий "Континент", мы ознакомились с документами турфирм (приложение 2).

Документы туристской фирмы можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности:

- 1) учредительные и иные разрешительные документы;
- 2) документы, относящиеся к разработке туров;
- 3) документы, выдаваемые туристам.

Контракт (договор) необходим для урегулирования обязанностей и ответственности сторон, в частности в ситуациях, когда остаются непроданными места в гостиницах, посадочные места в самолете, или в случаях, когда отменяются чартерные рейсы, чтобы предусмотреть систему санкций, штрафов для каждого конкретного случая.

Правильно организованная договорная работа туроператора помогает ему не попадать в зависимость от деятельности различных поставщиков услуг. Крупные туроператоры подписывают обычно долгосрочные контракты с отелями на определенное количество номеров или на обеспечение полной загрузки отеля, что дает им низкие цены, но представляет определенный риск для владельца отеля (он может потерять деньги в период высокой инфляции). Есть риск и для туроператора (он потеряет деньги в случае, если не все туры будут проданы). Контрактно-договорные взаимоотношения в туризме регулируются нормами международного и национального гражданского права.

На национальном уровне договорные отношения в области туризма регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом РФ (ч.1 и 2 от 21.10.94 и от 22.12.95 г. соответственно);
- Федеральным законом от 24.11.96 г. "Об основах туристской деятельности в РФ";
- Трудовым кодексом РФ.

Глава 2 Технология и организация турагентской деятельности

2.1 Оформление туристской путевки и туристского ваучера

Согласно этому закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристской путевкой называется документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, а туристским ваучером (приложение 2) – документ, устанавливающий права туриста на приобретенные услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Схема документооборота, сопровождающего отношения между туроператором, турагентом и туристом при продаже тура, выглядит следующим образом:

1. Турист выбирает в турагентстве условия тура и предоставляет свои личные данные, на основе чего заключается договор о реализации туристского продукта;
2. Турагент посылает туроператору заявку на бронирование;
3. После подтверждения бронирования турист оплачивает полную стоимость путешествия;
4. После получения туроператором оплаты стоимости тура, турагентство выдает туристу путевку собственного образца, а также ваучер, разработанный туроператором.

Таким образом, путевка – это бланк строгой отчетности, подтверждающий факт сделки между турфирмой и туристом, и факт оплаты туристом полной стоимости тура. Стандартная форма путевки установлена приказом Минфина страны, она состоит из двух частей – заполненная левая часть выдается туристу после оплаты тура, а правая выдается агентству для дальнейшего учета (приложение 3). В путевке обязательно указывается:

- наименование тура и его код;
- маршрут путешествия с указанием точки отправления и прибытия;

• описание приобретаемых услуг (класс проездного билета, категория гостиницы и гостиничного номера, схема обслуживания по питанию, наличие страховки, трансферов и т. п.) ;

1. Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб.: Издательский дом Герда, 2017. — 528 с.
2. Жукова, М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации/ М.А.Жукова. – М.: Финансы и статистика, 2018.- 105 с.
3. Кульков, Д.Е. Крым : учеб. пособие / Д.Е.Кульков. - . - М.: Эксмо, 2019. - 128 с.
- 4.Молчанов, В.М. Знакомьтесь – Сочи/ В.М.Молчанов. – Краснодар: Книжное издательство, 1989. – 157 с.
5. Новиков, В.И. Организация и развитие социальной сферы (зарубежный и отечественный опыт) /В.И. Новиков // Институт экономики НАН, 2008.-.№ 3– С. 103 -112 с.
6. Сизов, Н.Г. Сочи. Справочник – путеводитель/ Н.Г.Сизов. – Ростов – на – Дону:Феникс, 2011. – 345 с.

Интернет-ресурсы:

7. «SkyPark». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <http://glamurr-cat.ru/sochi-tarzanka-skypark-otzyvy>
8. Каньонинг р. Хоста. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <https://smartprogress.do/goal/193186/?lang=ru>
9. Квадро-тур «Горные озёра». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: https://sochi-sochno.ru/active/kvadrotur_monaham_na_chasa/
10. Лазаревский центр национальных культур. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <http://sochiplay.ru/places/item/lazarevskij-tsentr-nacionalnyh-kultur-.html?date=14.07.2016>
11. Маршрут «Смелый панда». [Электронный ресурс]. Режим доступа.URL: <http://pandapark.org/descriptions/hutor>
12. Музей истории города-курорта Сочи. [Электронный ресурс]. Режим доступа.URL:http://kurortyumorya.ru/attraction/sochi/muzey_istorii_goroda_kurorta_sochi/13
13. Обзорная башня Ахун. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: http://images.esosedi.ru/bashnya_na_gore_ahun/4781344/index.html#lat=43550578&lng=39843029&z=15&mt=1&v=0
14. Отель «Бамбук» 3*. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <https://www.kayak.ru/Sochi-Oteli-Otel-Bambuk.2260951.ksp>
15. Парк «Дендрарий». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <http://boombob.ru/download.php?id=165031&num=1>
16. Парк «Ривьера». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <http://nochivsochi.ru/парк-ривьера/>
17. Техника безопасности во время экскурсий. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <http://korogon.ru/?p=158>
18. Тур от туроператора «Pegas Touristik». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <https://pegast.ru/>
19. Тур от туроператора «Coral Travelc». [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: <https://www.coraltravel.ru/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/254614>