

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/350134>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

-

День 1. Изучить нормативное обеспечение процесса оказания агентских услуг турфирмы

1. Определите ГОСты, Федеральные законы, правила, регламентирующие процесс оказания агентских услуг.

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" №132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)

Федеральный закон "О защите прав потребителей" №2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 01.05.2017 №88-ФЗ)

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 14.11.2022) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

Федеральный закон "О персональных данных" №152-ФЗ от 27 июля 2006 года (ред. от 29.07.2017 №223-ФЗ)

Федеральный закон от 28.05.2022 № 148-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Федеральный закон от 02.07.2021 № 318-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и статью 7 Федерального закона "О развитии сельского хозяйства"

Федеральный закон от 27.11.2017 г. № 341-ФЗ «О внесении изменений в статью 88 части первой и главу 21 части второй Налогового кодекса Российской Федерации»

Федеральный закон от 03.07.2018 № 192-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"

Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 23.11.2020) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа"

Федеральный закон от 24.03.2021 N 48-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" (реестр турагентов)

2. На основе анализа федерального законодательства, правил предоставления туристских услуг ответьте на вопросы

«Права и обязанности заказчика и исполнителя агентских услуг»

По агентскому договору турагент обязуется за вознаграждение совершать по поручению туроператора юридические и иные действия. В зависимости от того, как заключен агентский договор, различаются права и обязанности каждой из сторон договора.

Нормативные документы

- Агентский договор между туроператором и турагентом

- Федеральный закон "О защите прав потребителей" №2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 01.05.2017 №88-ФЗ)

- Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" №132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)

Права и обязанности заказчика

Туроператор обязан предоставить Турагенту туристский продукт в соответствии с Бланком-Заказом.

В случае невозможности подтверждения заявки на бронирование, в течение 2-х дней информировать Турагента о причинах, а также предложить альтернативные варианты туристских продуктов.

Предоставить гарантии оплаты медицинской помощи туристам Турагента, в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления такой гарантии.

День 3. Методика определения направленности и

специфика деятельности турфирмы

Изучите направления деятельности турфирмы

Вид туризма по территориальному аспекту

- Выездной туризм
- Внутренний туризм

Вид туризма в зависимости от целей совершения поездок

- Пляжный отдых
- Экскурсионные туры
- Отдых на островах
- Оздоровительные туры
- Морские и речные круизы по России
- Горнолыжные курорты
- Культурно-познавательные туры

Сделайте вывод о специфике направленности деятельности турфирмы

Ассортимент туров, реализуемых компанией «Зима-Лето», очень широк. Агентство работает со всеми категориями клиентов – от студентов до VIP-персон.

Предлагаются следующие виды услуг:

- туры за рубеж из Екатеринбурга, отдых на пляжах лучших курортов мира, в экзотических странах и на островах,
- туры по Европе,
- туры по России и СНГ, отдых на лучших курортах и в санаториях России и Урала,
- речные и морские круизы,
- собственные речные круизы по Волге,
- лечение на Spa-курортах за границей,
- разноплановые экскурсионные туры по России и СНГ,
- горящие туры из Екатеринбурга,
- помощь в поиске и бронировании отелей по всему миру,
- помощь в поиске и бронировании авиабилетов.

День 4. Особенности программных комплексов автоматизации туристской деятельности в данной фирме

Анализ системы бронирования

В турфирме используется программа для турагентств «САМО-турагент».

Профессиональная программа для туристических агентств. Имеет широкий функционал, который позволяет наладить эффективный рабочий процесс. Полная автоматизация турагентства: от звонка туриста до получения отзыва о поездке. Гибкая настройка всех бизнес-процессов.

Положительные моменты

- CRM для турагентства предоставляет возможность оперативно получить любую необходимую информацию о турпродукте, например, проверить детали тура, его актуальность в режиме реального времени. Благодаря этому происходит экономия времени на обработку заявки клиента на тур.
- дает широкие возможности по установлению контакта с клиентами — формирует список контактов, фиксирует историю общения и сохраняет историю заявок. Система отчетов позволяет руководителю компании получить быстрый и точный ответ на вопросы, связанные с организацией работы турагентства: определить самые популярные направления за определенный период, узнать количество заявок, посчитать прибыль и оборот компании за отчетный период, провести анализ эффективности работы каждого сотрудника и многое другое.
- упрощает контроль над финансовым потоком компании. Благодаря CRM, можно не только оформлять платежные документы, но и контролировать поступление денежных средств на счет компании, отслеживать сроки погашения текущих задолженностей, выявлять недобросовестных клиентов и поставщиков.

Отрицательные моменты

Требует времени, чтобы разобраться

Оценка и комментарии

Получен опыт работы в автоматизированной программе турфирмы.

День 5. Специфика деятельности турфирмы по продвижению турпродукта

Проанализируйте рекламную политику турпредприятия

- Турфирма имеет официальный сайт, полностью автоматизированный интерфейс. На сайте размещается актуальная информация о предлагаемых турах и услугах компании, а также есть чат-бот для ответов на вопросы потенциальных клиентов.
- Официальные аккаунты в социальных сетях, например, «ВКонтакте». В социальной сети ежедневно выкладывается рекламная информация об отдыхе в различных странах, отелях, видеообзоры, есть ссылка на онлайн-покупку туров.

Анализ не рекламных методов продвижения туристского продукта

ООО ТК «Зима-Лето» использует следующие не рекламные методы продвижения турпродукта:

- Стимулирование сбыта через акции. На данный момент действует акция: «Такси в подарок»! Если стоимость тура свыше 150 000 рублей, до аэропорта клиентов довезет партнер турфирмы Яндекс.Такси совершенно бесплатно.
- Сотрудничество с системой профсоюзных скидок в Свердловской области. Согласно условиям, предоставляется скидка 3% обладателям «Дисконтной карты члена профсоюза». Скидка 3% распространяется на любые туры по России и за рубеж, а также речные и морские круизы (кроме Promo-туров).
- Рассылка по электронной почте клиентам турфирмы информации о горящих предложениях и проводимых акциях.

Проблема № 3 Вам позвонили туристы, которых вы благополучно отправили отдыхать..... сказали, что при расселении у них произошел овербукинг Просьба помочь им в этой ситуации, что вы как работник турагентства можете сделать??

Во-первых, свой диалог с туристами необходимо выстроить в русле полной заинтересованности в проблеме с овербукингом, по возможности найти и озвучить им максимум положительных моментов и преимуществ замены отеля на другой. Во-вторых, необходимо связаться с представителями туроператора и выяснить причины овербукинга, совершить попытку вернуть туристов в забронированный ранее отель.

4. Обязана ли турфирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?

На основании закона № 114 «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» следует обязанность туроператора проверять правильность оформления выездных документов, в том числе срок действия общегражданских заграничных паспортов, правильность оформления документов на несовершеннолетних детей.

С учетом положений данного закона туроператор обязан своевременно информировать клиентов об обстоятельствах, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество турпродукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг в сроки, указанные в договоре о реализации путевки. Нарушение этого правила может повлечь административную ответственность виновного лица, установленную ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Таким образом, сотрудники турфирмы должны информировать клиента о необходимости наличия действующего загранпаспорта для пересечения границы. В случае обращения туриста в суд, судебные органы чаще всего находятся на стороне туриста, с турфирмы взыскивают ущерб, если только она не докажет, что турист был проинформирован в установленном порядке.

5. Может ли гражданин РФ иметь более одного действительного загранпаспорта?

Вторым заграничным паспортом может быть выдан только биометрический паспорт.

6. Задача №1:

В Вашу компанию поступил заказ об организации выездной экскурсии на 35 человек в г. Полевской, включающей трансфер, небольшую экскурсию по городу, посещение Краеведческого музея с мастер-классом по изготовлению кукол, экскурсию по Колокольному заводу и обед.

Просчитайте полную стоимость тура со всеми затратами и стоимость тура на одного человека.

Произведем расчет себестоимости тура из Екатеринбурга в г.Полевской

Список литературы

1. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пос. для студ. вузов

- Москва : Академия, 2022. — 396 с. ил. — (Высш. проф. образ. Туризм).—Библиогр.: с. 392.
2. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н.М. Удалова, Е. А. Машинская. — Москва : Дашков и К, 2018. — 256 с
3. А. Экскурсионный менеджмент [Электронный ресурс] ISBN 978-5-93252-264-6:учебное пособие / Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг ; Омский государственный институт сервиса. — Омск : ОГИС, 2022. — 64 с.
4. Косолапов А.Б. - Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности (для ссузов. Косолапов А.Б. Издательство: Издательство"КноРус"; Год: 2014; Страниц: 296.- М.:КНОРУС,2018, 288с.
5. Чудновский, Алексей Данилович. Стратегический менеджмент в индустрии туризма : учеб. пос. для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. — Москва : КНОРУС, 2015. — 152 с. : табл. —(Бакалавриат). — Рекомендовано ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления"
6. Технология и организация предприятий туризма Учебник Под ред. Е.И.Богданова-М.:ННФРА-М, 2013-176с.

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/350134>