

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/109008>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Управление персоналом

Введение.....	3
Общая характеристика предприятия.....	5
Персонал предприятия и организация оплаты труда.....	12
Формирование системы поиска подбора, отбора и найма персонала организации.....	15
Оценка эффективности управления персоналом.....	21
Заключение.....	23
Список использованной литературы.....	25
Приложения.....	26

Введение

Объектом прохождения практики является Туристическое агентство и авиакасса «Полетели».

Время прохождения практики: Практику проходил(а) в должности менеджера по туризму.

Целью прохождения практики является изучение работы туристического предприятия; приобретение необходимых производственных навыков.

В процессе прохождения практики необходимо решить ряд задач:

- описать общую характеристику и структуру туристического предприятия;
- проанализировать организацию предоставления туристических услуг;
- изучить коммуникационные процессы в туристическом предприятии;
- проанализировать работы по службам/отделам туристического предприятия;
- на основе проведенного анализа сделать вывод о проделанной работе на предприятии.

Во время прохождения производственной практики мною был обобщен собранный теоретический материал, проведен анализ деятельности предприятия и систематизированы практические навыки; ознакомилась с профессиональными и должностными обязанностями менеджеров отдела, активно участвовала в хозяйственной деятельности организации, а также оказывала помощь менеджерам.

Для повышения эффективности коммуникаций с клиентами мною были применены такие способности как: общение с потребителями туристского продукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

На протяжении всей практики я получил(а) знания о разработке туристского продукта на основе современных технологий, а также принимала участие в реализации и продвижении туристского продукта.

В процессе предоставления туристских услуг, ознакомилась с нормативными документами по качеству, стандартизации и сертификации, регламентирующие деятельность туристских предприятий.

Полученные в результате прохождения практики знания и данные представлены в отчете.

1 Общая характеристика предприятия

ИП «Полетели» основано в 2012 году и имеет следующие реквизиты (Приложение А):

ОГРНИП 312742222000011 от 7 августа 2012 г.

ИНН 742205709854

Дата регистрации 07.08.2012

ИП «Полетели» имеет круглую и прямоугольную печать со своим наименованием, свой торговый знак (Приложение Б), образец которого утвержден собранием учредителей общества, и другие необходимые реквизиты. ИП в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом, учредительным договором, решением общего собрания учредителей.

Юридический адрес ИП: 456870, г.Кыштым, ул.Ленина, д.22, корпус Б.

Режим работы: круглогодичный, в будни и выходные дни с 9:00-21:00.

Практически с момента основания «Полетели» вошел в список ведущих туристических фирм г. Кыштым. За годы своей деятельности фирма приобрела заслуженный авторитет в туристической среде, завоевала доверие многочисленных клиентов.

Кроме того, преимущество компании является удобное месторасположение организации в центральной

части города, что способствует привлечению большого количества туристов.

Фирма имеет собственный офис в двухэтажном здании жилого дома. Рядом располагаются магазины, кафе, что способствует привлечению новых клиентов. Внутри помещения имеются места для отдыха посетителей, предоставляются различные брошюры, проспекты и фотографии предлагаемых туров. По желанию клиента возможен видео - показ маршрута или гостиницы; во время обслуживания клиентов, персонал предлагает кофе, чай.

Основными направлениями деятельности турфирмы «Полетели» являются выездной туризм, включающий как популярные массовые направления пляжного отдыха, групповые экскурсионные туры, образовательные туры, морские и речные круизы, так и сложные индивидуальные туры в экзотические страны, также осуществляется продажа авиабилетов. Большое внимание уделяется организации летнего отдыха на Кавказе и в Крыму. Компания также работает с детскими группами, организуя для них путешествия по России.

Таким образом, целевой рынок турфирмы «Полетели» является: молодежь, люди среднего и пожилого возраста, предпочитающие выбрать качественный и интересный отдых по приемлемой стоимости.

Для гостей города компания предлагает богатый выбор экскурсий по Челябинской области. Динамично развиваясь, заняв лидирующее положение на рынке туристических фирм г. Кыштым, туристическая компания «Полетели» придает первостепенное значение выбору партнеров.

С 2013 года - 2017 год представитель «ПЕГАС-ТУРИСТИК» в г. Кыштым.

С 2014 года - генеральный представитель многопрофильного туроператора «ВКО-трэвел» в г. Кыштым

С 2015 года - уполномоченное агентство в Кыштым туроператора по России «Ориент»

С 2018 года - официальный дилер сети «ТБГ.Туристические бренды.» Особенность Сети «ТБГ».

Туристические бренды» состоит в том, что и операторы, и агенты, участвующие в проекте, производят и продают не просто туруслуги, а брендовый продукт. Это подразумевает, что турпутевки, которые формируют официальные Поставщики (операторы) и реализуют официальные Дилеры «ТБГ» - это надежность и обязательность по отношению к партнерам, клиентам, высокое качество обслуживания, тщательный выбор туров, умеренные конкурентные цены. Участники Сети берут на себя ответственность за то, что турист получит достойный сервис на всех этапах подготовки и организации своего отдыха, где объединились ведущие московские туроператоры и успешные региональные туристические агентства. С 2015 года «Полетели» является ведущим туроператором по России и внесена в Единый федеральный реестр туроператоров.

В 2017 году наша компания отпраздновала свой 10-летний юбилей. И сделала подарок всем своим клиентам, открыв 3 дополнительных офиса в разных частях города и 1 офис в Челябинской области. Это сделано для удобства клиентов. Во всех офисах работают профессиональные менеджеры со стажем работы в области туризма. Они умеют четко ставить перед собой конкретные цели и максимально эффективно удовлетворять потребности своих клиентов.

Миссия ИП «Полетели» - предоставление качественных услуг по организации отдыха, максимально учитывая потребности всех категорий клиентов.

Цель ИП «Полетели» - занять лидирующее положение среди туристических компаний Кыштымской области по уровню обслуживания и спектру предлагаемых услуг.

На сегодняшний день турфирма «Полетели» входит в список ведущих туристских фирм города Кыштыма. Компания предлагает своим потребителям подобрать тур самостоятельно на официальном сайте или обратиться к помощи квалифицированных менеджеров по телефонам, icq или отправить запрос на подбор тура на официальном сайте. Такая мобильность способствует постоянному притоку туристов воспользоваться услугами компании.

Компания «Полетели» является туроператором по внутреннему и внешнему туризму (Реестровый номер ВНТ 015991). Кроме того, клиенты могут забронировать любой экскурсионный тур по России (Москва, Санкт-Петербург, Казань, Н. Новгород, Золотое кольцо) как индивидуальный, так и в составе группы согласно представленных маршрутов на сайте фирмы или в брошюрах, рекламных проспектах.

Турфирма «Полетели» предлагает довольно широкий перечень услуг, включающий в себя не только выездной, но и внутренний туризм. Компания является официально зарегистрированным членом Единого федерального реестра туроператоров, что позволяет на законных основаниях заниматься туристической деятельностью на территории Российской Федерации. Специалисты фирмы занимаются составлением и формированием собственных программ, среди которых наибольшей популярностью пользуются туры выходного дня в Казань, Пермь, Йошкар-Олу, Ижевск, Кунгур, Санкт-Петербург, Москву и прочие города, а также продолжительные автобусные туры из Кыштым, охватывающие наиболее интересные

достопримечательности страны.

С 2008 года компания осуществляет удобные и экономичные автобусные туры на юг: Абхазия, Крым, Анапа, Геленджик, Адлер; по городам России: Казань, Санкт-Петербург, Ижевск, Кунгур+Пермь, Йошкар-Ола, Нижний Новгород, Пермь, Москва.

Следует заметить, что автобусные туры с группой из города Кыштыма пользуются огромной популярностью у жителей города и области. Подробную информацию о датах заезда и наличие свободных мест, клиент также может узнать на официальном сайте фирмы или связаться с менеджерами «Полетели».

Кроме всего перечисленного выше, специалисты турфирмы «Полетели» компетентны во многих вопросах, касающихся выбором тура и готовы предложить следующие услуги:

- подбор тура с учётом желаний и возможностей клиентов по всем направлениям;
- организация индивидуального тура с учетом пожеланий клиента;
- бронирование авиа и ж/д билетов;
- решение вопросов по покупке билетов;
- оформление и подготовка всех сопутствующих документов, включая страховку от невыезда (если не предусмотрена услуга трансфера, фирма может организовать заказ такси на определённое время к дому клиента для поездки в аэропорт).

1. «А Вы готовы к приходу трудового инспектора?»

Автор: Елена Карсетская

Издательство: АйСи Групп

2013 г.

Язык: Русский

2. «Настольная книга кадровика»

Язык: Русский

Издательство: АБАК

2012 г.

3. «Сборник должностных инструкций»

Составитель: Юлия Сенотрусова

Язык: Русский

Издательство: Омега-Л

Серия: Кадровая служба

2009 г.

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/109008>