

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/177027>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм (другое)

Содержание

Введение 3

1. Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации 5

Задание 1.1 5

Задание 1.2 5

Задание 1.3 6

Задание 1.4 7

Задание 1.5 8

2. Информирование потребителя о туристских продуктах 10

Задание 2 10

3. Взаимодействие с туроператорами по реализации и по продвижению туристского продукта 17

Задание 3.1 17

Задание 3.2 19

4. Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя 21

Задание 4 21

5. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) 27

Задание 5 27

6. Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю 28

Задание 6 28

7. Оформление документов строгой отчетности 30

Задание 7 30

Заключение 31

Список использованной литературы 32

Приложения 35

Введение

Туризм – временные выезды людей в другую страну или местность, отличную от места постоянного жительства на срок от 24 часов до 6 месяцев в течение одного календарного года или с совершением не менее одной ночевки в развлекательных, оздоровительных, спортивных, гостевых, познавательных, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, оплачиваемой из местного источника [1].

Умение находить подход к каждому клиенту, анализировать его потребности и качественно оказывать услуги является важной задачей любого туристического предприятия, а значит, данная практика является очень важной и актуальной.

Объект учебной практики – деятельность туристских предприятий

Предмет учебной практики – особенности ведения турагентской деятельности на предприятиях туризма.

Цель практики – формирование умений, приобретение практического опыта, профессиональных и общих компетенций по виду профессиональной деятельности.

Задачи, необходимые для достижения поставленной цели:

- выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристического продукта;
- информирование потребителя о туристских продуктах;
- взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформление и расчет стоимости турпакета по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформление документации строгой отчетности.

Основным результатом работы является отчет о прохождении практики, в котором собраны все результаты деятельности за период прохождения практики.

Данный отчет состоит из введения, основной части, заключения и приложения.

Основная часть, в свою очередь, состоит из параграфов, которые содержат основную аналитическую работу.

Период прохождения учебной практики с 5 апреля по 17 апреля 2021 года.

1. Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации

Согласно стандарту ИСО 9000: 2000 запрос – это потребность или ожидание, которое установлено, общепризнанно или обязательно. Запросы потребителя подразумеваются во всей их полноте, т. е. они могут включать любые факторы, на основании которых потребитель судит об организации. Запросы потребителя – это все, что для него важно.

При изучении запросов потребителей наиболее широкое распространение получил метод анкетирования, дающий возможность улавливать сдвиги в структуре потребительского спроса и позволяющий руководству предприятия проецировать будущие планы производства на новую систему запросов потребителей. Также используется исторический метод, метод наблюдения и метод экспериментов.

Проанализируем официальные туристические порталы (АТОР, Турпрофи, Турдом, Турстат) и выявим предпочтения российских туристов по заданным запросам.

Задание 1.1

Какие из российских направлений в межсезонье у туроператоров по итогам последних лет продаются лучше всего?

Результаты представлены на рисунке 1.1.

Таким образом, туры в Санкт-Петербург и Москву в межсезонье продаются лучше всего [15].

Задание 1.2

Какие зарубежные направления экскурсионного туризма традиционно являются наиболее востребованными среди российских туристов по итогам последних лет?

Результаты представлены на рисунке 1.2.

Рис. 1.1. Распределение потребительских предпочтений по продажам в межсезонье

Рис. 1.2. Распределение потребительских предпочтений по востребованным зарубежным направлениям экскурсионного туризма

Таким образом, туры в Турцию и Абхазию традиционно являются наиболее востребованными среди российских туристов [2,3].

Задание 1.3

На какие российские направления с заездом зимой турагенты традиционно отмечают наибольший спрос среди россиян?

Результаты выглядят следующим образом (рис. 1.3).

Рис. 1.3. Распределение потребительских предпочтений по популярным внутренним турам с заездом зимой

Таким образом, туры в Краснодарский край зимой пользуются наибольшим спросом [16].

Задание 1.4

Какому ресурсу турагенты больше всего доверяют, когда бронируют авиабилеты? Результаты представлены на рисунке 1.4.

Рис. 1.4. Распределение потребительских предпочтений по выбору сервиса по бронированию

Таким образом, турагенты больше всего доверяют сайту Travelata и Onlinetours, когда бронируют авиабилеты [14].

Задание 1.5

На какие зарубежные направления (страны) традиционно ощущается низкий спрос у россиян летом? Результаты представлены на рисунке 1.5.

Рис. 1.5. Распределение потребительских предпочтений по летним направлениям с низким спросом

Таким образом, наименьшим спросом летом пользуется Мексика [6].

Итак, нами были проанализированы:

- распределение потребительских предпочтений по продажам в межсезонье (рис 1.1);
- распределение потребительских предпочтений по востребованным зарубежным направлениям экскурсионного туризма (рис. 1.2);
- распределение потребительских предпочтений по популярным внутренним турам с заездом зимой (рис 1.3);
- распределение потребительских предпочтений по выбору сервиса по бронированию (рис 1.4);
- распределение потребительских предпочтений по летним направлениям с низким спросом (рис 1.5).

Таким образом, традиционно востребованными среди российских туристов являются туры в Турцию и Абхазию, в межсезонье интерес представляют Санкт-Петербург и Москва, зимой – курорты Краснодарского края, наименьшим спросом летом пользуется Мексика. При бронировании билетов туроператоры больше всего доверяют сайтам Travelata и Onlinetours.

Список использованной литературы

I. Нормативно-правовые материалы

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

II. Источники удаленного доступа

2. Выездной Туризм России 2018 Итоги [Электронный ресурс] – режим доступа

<http://turstat.com/outboundtravelrussia9month2018#>:

~:text=Выездной%20туризм%20из%20России%20в,итогах%209%20месяцев%202018%20года – дата обращения 28.04.2021.

3. Выездной Туризм России 2019 Итоги [Электронный ресурс] – режим доступа

<http://turstat.com/outboundtravelrussia3month2019#>:~:text=Топ-

10%20зарубежных%20стран%20российских%20туристов,(380%20тыс.)%20С%20Турция%20(341%20тыс – свободный. Проверено 24.04.2021.

4. Германия [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Германия#Население> – дата обращения 28.04.2021.

5. Как получить визу [Электронный ресурс] – режим доступа

https://www.gosuslugi.ru/situation/go_to_travel/visa#:~:text=В%20основной%20пакет%20документов%20входят%3A,по – дата обращения 28.04.2021.

6. На какие направления ощущается низкий спрос [Электронный ресурс] – режим доступа

<https://www.atorus.ru/ratings/polls/poll/116> – дата обращения 28.04.2021.

7. Официальный сайт туроператора «Тари Тур» [Электронный ресурс] – режим доступа:

<https://www.tarispb.ru/sbornie/tour/bynameid/1126/42#programm> – дата обращения 28.04.2021.

8. Памятка по Германии [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://www.pac.ru/spb/help/tourist-notice/germany/> – дата обращения 28.04.2021.

9. Памятка по Польше [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://www.pac.ru/spb/guide/poland/tourist/> – дата обращения 28.04.2021.

10. Памятка туриста по Чехии [Электронный ресурс] – режим доступа [https://www.tez-](https://www.tez-tour.com/ru/spb/mem.html?lang=ru&city=msk&countryId=160930)

[tour.com/ru/spb/mem.html?lang=ru&city=msk&countryId=160930](https://www.tez-tour.com/ru/spb/mem.html?lang=ru&city=msk&countryId=160930) – дата обращения 28.04.2021.

11. Поиск туров в Чехию на сайте туроператора ICS Travel Group [Электронный ресурс] – режим доступа

<https://www.icstrvl.ru/srch/index.html#xd-s:city=538625;cnt=1829555459;>

[spo=0;cr=2647598482+2217016821+2237324496+3303118864+4017196634+3979695613+4001772065+3177380580-05-17;date1=2021-05-23;cur=0;nonstop=1;gf=1;pg=1;ver=1455](https://www.icstrvl.ru/srch/index.html#xd-s:city=538625;cnt=1829555459;) – дата обращения 28.04.2021.

12. Польша [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Польша> – дата обращения 28.04.2021.

13. Рейтинг надежности туроператоров [Электронный ресурс] – режим доступа <https://travelata.ru/rating> –

дата обращения 28.04.2021.

14. Рейтинг туроператоров [Электронный ресурс] - режим доступа <https://travelest.ru/services/rejting-turoperatorov-12-samykh-nadezhnykh-na-segodnyashnij-den> - дата обращения 28.04.2021.

15. Топ-5 самых популярных экскурсионных направлений по россии в феврале и марте [Электронный ресурс] - режим доступа <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/50495.html> - дата обращения 28.04.2021.

16. Туроператоры назвали самые популярные новогодние направления в России [Электронный ресурс] - режим доступа <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/53896.html> - дата обращения 28.04.2021.

17. Чехия [Электронный ресурс] - режим доступа <https://ru.wikipedia.org/wiki/Чехия#География> - дата обращения 28.04.2021.

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/177027>