

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/348319>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1 Организационно-правовая деятельность туристской организации..... | 5 |
| 1.1 Деятельность туристических организаций..... | 5 |
| 1.2 Организационная структура предприятия..... | 5 |
| 1.3 Анализ документации туристических предприятий..... | 6 |
| 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..... | 11 |
| 2.4 Методика бронирования..... | 12 |
| Глава 3 Технология и организация сопровождения туристов..... | 14 |
| 3.1 Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма..... | 14 |
| 3.2 Технология ведения деловой переписки в турфирме..... | 15 |
| 3.3. Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ..... | 16 |
| Глава 4 Предоставление туроператорских услуг..... | 17 |
| 4.1 Методика оформления виз..... | 17 |
| 4.2 Технология работы с клиентами..... | 17 |
| 4.3 Анализ взаимодействия предприятия с маркетинговой средой..... | 18 |
| 4.4 Разработка туристического продукта..... | 22 |
| 4.5 Рекомендации по продвижению турпродукта..... | 28 |
| Глава 5 Управление функциональным подразделением организации..... | 30 |
| 5.1 Организация делопроизводства и работа с офисной техникой..... | 30 |
| 5.2 Деловые коммуникации в туристской организации..... | 31 |
| 5.3 Организация контроля качества работы организации..... | 32 |
| Заключение..... | 34 |
| Список использованной литературы..... | 35 |
| Приложения..... | 36 |

Введение

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

Глава 1 Организационно-правовая деятельность туристской организации

1.1 Деятельность туристической организации

В ходе прохождения практики мы ознакомились с деятельностью турагентства ООО «КОМПАНИЯ ОРЕЛ И РЕШКА».

Туристическое предприятие ООО «КОМПАНИЯ ОРЕЛ И РЕШКА» основано в форме общества с ограниченной ответственностью. Находится по адресу: 630007, Новосибирская область, г. Новосибирск, пр-кт Красный, д. 2/1, помещ. 211. Предприятие подчиняется требованиям Госкомтуризма и имеет право на осуществление деятельности, связанной с предоставлением туристических услуг, о чём свидетельствует лицензия №

311165011900072, подтверждающая это право.

1.2 Организационная структура предприятий

В турагентстве ООО «КОМПАНИЯ ОРЕЛ И РЕШКА» работают гендиректор и 2 менеджера. Организационная структура турпредприятий состоит из следующих звеньев (рис.1.2.1).

1.3 Анализ документации туристических предприятий

В процессе работы с менеджером ООО «КОМПАНИЯ ОРЕЛ И РЕШКА» ознакомились с документами турфирм (приложение 3-7).

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 [5].

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). Контрактно-договорные взаимоотношения в туризме регулируются нормами международного и национального гражданского права.

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 4) – 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. Клиент выбирает в турагентстве условия тура и предоставляет свои личные данные;
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.

2.2 Комплектование пакета документов

Менеджеры и директора туристических фирм поделились с нами о том, какие же документы нужны для получения визы.

ОСНОВНОЙ ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ (Для всех заявителей)

1. Анкета, которая заполняется в одном экземпляре на компьютере (электронную версию анкеты можно найти на сайте Визового центра). Анкета должна быть подписана лично заявителем. Анкета может быть заполнена на английском/русском языке.
2. Одна недавно сделанная цветная фотография анфас на однородном светло-сером фоне. Давность фотографии не более шести (6) месяцев.
3. Действующий заграничный паспорт. Паспорт должен действовать в течение трех (3) месяцев после окончания срока действия визы и иметь не менее двух (2) пустых страниц.
4. Копия российского общегражданского паспорта – для всех граждан России, достигших 14 лет.
5. Страховой медицинский полис для выезжающих за границу (приложение 6).

Кроме турпутевки туристу выдаются сопроводительные документы, необходимые для осуществления турпоездки - туристический(е) ваучер(ы), проездные документы (билеты), страховой полис, а также иные

предусмотренные договором турфирмы с туристом документы, устанавливающие права на заказанные услуги и/или содержащие необходимую для поездки информацию, включая рекомендации о правилах поведения и обеспечения личной безопасности во время совершения турпоездки. Все сопроводительные документы выдаются под личную роспись туриста [4].

2.4 Методика бронирования

Большое значение в деятельности современных туристских агентств имеет оперативная их связь между собой, с туроператорами в местах путешествия и отдыха, с гостиницами и транспортными фирмами и компаниями. Скорость информации при этом приобретает первостепенное значение [2].

В ходе беседы с менеджерами турагентства ООО «КОМПАНИЯ ОПЕЛ И РЕШКА», мы узнали о методике бронирования тура. Менеджер ознакомила нас с методикой бронирования на примере поиска тура из Уфы в Турцию на 2-х взрослых, 7 ночей, отели категории 3-4-5*.

Глава 3 Технология и организация сопровождения туристов

3.1 Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма

Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма: «TEZ TOUR «TEZ TOUR», «CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP» [9,10]. Приведенная ниже таблица отвечает таким параметрам, как общая информационная оценка сайта, документальное сопровождение, технологическое сопровождение туристов, рекламационное сопровождение (табл.3.1.1).

3.2 Технология ведения деловой переписки в турфирме

Менеджер должен понимать, что выбор клиента во многом зависит не только от полученных сведений, но и от впечатления, которое сумел произвести сам менеджер.

1. Помните, что Вы турагент, а не государственный чиновник. Не заставляйте клиента ждать. Улыбнитесь, предложите ему стул, чашку кофе, сигарету - словом, дайте ему понять, что ему рады, что он Вам нужен.
2. Прежде всего выясните чего хочет клиент и сколько денег он готов потратить на предстоящую поездку. Бесплезно расписывать путешественнику прелести гостиницы "Риц" на Французской Ривьере, если у него нет лишних денег.
- 3 В ходе беседы сравнивайте достоинства и недостатки аналогичных пакетов, гостиниц и т.д. в разных местах.
4. Продав клиенту тур, обязательно проинформируйте его о погоде в выбранном им месте отдыха, посоветуйте, что взять с собой.
5. Будьте всегда в курсе рисков и возможных неудобств в популярных местах отдыха, связанных с их климатом, политической ситуацией, уровнем экономического развития, преступностью [7].

Таким образом, менеджеры турагентств предоставили нам полезную информацию.

3.3. Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ

Отправляясь в новую страну, туристу необходимо провести предварительную «разведку» и собрать полезную информацию о местности, по которой он собирается путешествовать [6].

Цель памятки, заключается в и поиске информации о стране, которая выбрана туристом (приложение 9). Выявить её особенности, познать культуру, географию, климат, местную религию, формальности визы, таможенный контроль, кухню, особенности населения, валюту и многое другое, и на основании этого выявить самую необходимую информацию для туриста, которая позволит ему провести свой отдых без проблем и затруднений.

Таким образом, мы ознакомились с технологией ведения деловой переписки в турфирме.

Глава 4 Предоставление туроператорских услуг

4.1 Методика оформления виз

В ходе беседы с сотрудниками туристского турагентства Петровой Е., выяснили основные правила оформления виз.

Виза оформляется на каждого въезжающего отдельно и действительна для посещения конкретных городов и областей на конкретный срок по приглашению или подтверждению о приеме иностранного туриста.

На границе визы не выдаются.

Суммарный срок пребывания иностранного гражданина на территории России по визе, выданной Генконсульством, стандартно не может превышать 90 дней в течение каждого периода в 180 дней[5].

4.2 Технология работы с клиентами

Менеджер должен проводить маркетинговые исследования туристского рынка, знать сильные и слабые стороны своих маршрутов по сравнению с конкурентами [1].

Порядок расчетов:

1. При подтверждении забронированных услуг денежные средства за них должны быть зачислены на расчетный счет «Исполнителя» не позднее 3 рабочих дней до начала обслуживания, но в любом случае не позднее наступления штрафных санкций по аннуляции.

2. Стоимость услуг рассчитывается только в рублях.

3. «Заказчик» оплачивает стоимость услуг в соответствии с выставленным «Исполнителем» счетом. «Заказчик» не вправе оплачивать услуги «Исполнителя» до подтверждения «Исполнителем» факта бронирования заказываемых услуг.

4. «Заказчик» оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ, согласованным с «Исполнителем».

5. «Заказчик» обязуется проинформировать «Исполнителя» о произведенной оплате [3].

Таким образом, мы ознакомились с технологией работы с клиентами.

4.3 Анализ взаимодействия предприятия с маркетинговой средой

В процессе анализа взаимодействия предприятия с маркетинговой средой нами был изучен туристского спрос населения России. Нами был проведен социологический опрос. Целью социологического опроса являлось выявление туристского спроса на турпродукты. Нами было опрошено 70 человек (приложение 10).

В ходе исследования было опрошено 58% женщин и 42% мужчин.

Первый вопрос касался возраста опрашиваемых:

а) до 18 лет – 9% человек;

б) от 18 до 30 лет – 64% человек;

в) от 30 до 55 лет – 9% человек;

г) от 55 лет – 3% человека.

Приоритетными направлениями в туризме стали культурно-познавательный – 32% и пляжный отдых – 28%.

Далее по убыванию следуют лечебно-оздоровительный, спортивный туризм – 22%, религиозный и паломнический – 10%, экологический – 8% (рис.4.3.2).

При выборе ответа на вопрос «Наиболее привлекательные для Вас направления туризма в России?» респонденты ответили следующим образом: 19% выбрали Санкт-Петербург; 15% - Байкал; 14% - Москву, Подмосковье; 13% - Краснодарский край; 11% - Карелию; 8% - Крым; 6% - Татарстан; 5% - Кавказские минеральные воды; 3% - Волгоградскую область и Башкортостан; 1% - Урал, Сибирь и Сахалин (рис.4.3.3).

4.4 Разработка турпродукта

В результате проведенного социологического опроса, мы и разработали тур «Уральские сказы» по Южному Уралу.

Южный Урал одарен неповторимой природной красотой. Южно-Уральские горы – самая широкая часть Уральских гор, охватывающая не только всю площадь современной Челябинской области, но и основную часть Башкортостана и территории, располагающейся к востоку от региона. Как полагают ученые, на этом месте располагался древний океан.

На Южном Урале представлены условия для туризма на каждый сезон. Зимний отдых на Южном Урале — лыжные туры, сафари на снегоходах и «экзотические» путешествия в конных санях. В последние годы на Южном Урале бурно развивалась инфраструктура горнолыжного отдыха на курортах «Абзаково», «Банное», «Завьялиха», «Солнечная долина», «Аджигардак».

Техника безопасности при организации турпоездки представлена в приложении 11.

В настоящее время на туристском рынке предоставлено разнообразие туров, а также возможность активного отдыха на Урале и для малообеспеченных слоев населения (приложение 12).

При формировании нового тура были выбраны исторически значимые и интересные места Южного Урала, а также оздоровительные мероприятия.

Маршрут комбинированного тура по Южному Уралу «Уральские сказы»: Уфа – с. Кага – с. Старосубхангулово – Стерлитамак – Уфа.

Вид тура: групповой (до 12 человек).

Разновидность: комбинированный тур (активный и познавательный)

Продолжительность: 5 дней/4 ночи.

Тип проживания: отель, гостиница, специализированные заведения.

Тип питания: «НВ».

В стоимость тура входит: питание, размещение в отеле, трансфер, экскурсии и услуги экскурсовода.

Демографический критерий: люди от 18 до 30 лет.

До места начала тура и на всем его протяжении включено транспортное сопровождение, а именно – заказной автобус. Пассажиры в данном туре следуют по маршруту: Уфа – с. Кага – с. Старосубхангулово – Кумертау – Уфа.

По приезду в город Уфа начинается туристская программа:

1 День.

09:00 - прибытие в г.Уфа.

10:00 – 10:30 встреча у известного Монумента Дружбы. Далее следует автобусная экскурсия «Город над белой рекой» в сопровождении гида. Знакомство с историей города начинается с Монумента Дружбы на улице Заки Валиди (рис.4.4.1).

14:30 - трансфер в горную часть Башкирии до старинного русского села Кага начинается с выезда через историческую часть города Уфа. Часть пути проходит по территории Южно-Уральского государственного заповедника (рис. 4.4.3). В хорошую погоду открывается вид на самую высокую вершину Южного Урала – г. Большой Яман-Тау.

18:00 – Трансфер. Размещение и ужин в турбазе «Тенгри».

2 День.

07:00 -07:30 – завтрак.

08:00-11:00 - экскурсия «История с. Кага и уральских железоделательных заводов». Посещение памятника архитектуры – Никольского храма, могилы Шагали Шакмана, одного из инициаторов и руководителей присоединения юго-восточных башкир к Русскому государству.

11:00-12:00 - Обед.

12:00 совершается переезд до Башкирского государственного заповедника – самого первого заповедника, образовавшегося на склонах Южного Урала.

15:30 -16:30 - пешая прогулка в окрестностях – обзор горных хребтов.

17:00 -18:00 - трансфер в с. Старосубхангулово

18:00 ужин, размещение на турбазе «Бурзян».

3 День.

07:00- 08:00 - завтрак.

8:00 - трансфер до заповедника «Шульган-Таш» (рис.4.4.4).

09:00 -13:00 - экскурсия в музейно-демонстрационный комплекс заповедника «Шульган-Таш»: музей «Золотой пчелы», действующая бортевая пасека, Капова пещера.

Заповедник расположен в западных предгорьях горнолесной области Южного Урала [8].

Рис. 4.4.4 Заповедник «Шульган-Таш» [8]

13:30 -14:30 - обед в кафе на кордоне заповедника «Шульган-Таш».

15:00 - возвращение в село Старосубхангулово, отдых на р. Белая. По желанию группы - пешая прогулка в окрестностях села – обзор горных хребтов.

18:00 – ужин.

4 День.

07:00-08:00 - завтрак.

8:00 - переезд в Кугарчинский район, который славится экзотическими каньонами и пещерными красотами, вольными лугами и чистыми реками, первозданными лесами и прекрасными березовыми рощами. Экскурсия

в Мурадымовском ущелье [8].

16:00 - прибытие в г. Стерлитамак, размещение в хостеле «Пионер», 17:00-18:00 -ужин.

5 День.

07:00 -08:00 - завтрак.

8:00 - переезд в Гафурийский район.

11:00 - экскурсии по Табынской часовне «Часовня иконы Табынской Божией матери. Посещение святых источников Красноустьского курорта с минеральной и целебной водой (рис. 4.4.5).

13:00 – Обед в столовой Красноустьска.

5.2 Деловые коммуникации в туристской организации

Менеджеры в штате гостиницы 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 самоудовлетворения от своей деятельности, а так же значимость участия каждого в достижении целей фирмы (приложение 2).

В штате имеется менеджер, который выполняет функции управляющего в его отсутствия, а также осуществляет непосредственное выполнение основных задач стоящих перед руководством: организует сотрудников к способности совместно действовать; создает атмосферу самоудовлетворения, а так же значимость своего участия в достижении общих целей.

5.3 Организация контроля качества работы организации

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

Онлайновый туризм становится одним из самых эффективных вертикальных рынков, рассказывает нам менеджер , где 84% сделок совершаются через Интернет. Дело в том, что многие люди используют интернет ресурсы для сравнения цен, а билеты покупают у конкретного туристского агента. Мы рассмотрели страницу в соцсетях VK.

Таким образом, мы видим, что по отношению к турагентствам сайт туроператора является непосредственным инструментом продаж. В то же самое время обыватель может посмотреть на сайте всю интересующую его информацию и придти покупать тур, уже точно определившись со своими предпочтениями. В каждом разделе представлена соответствующая информация.

Заключение

Прохождение практики является важным элементом при подготовке будущего специалиста. Практика дает возможность студенту применить полученные в процессе обучения знания умения и навыки на практике. Во время прохождения практики была востребована основная часть знаний полученных на занятиях.

Список использованной литературы:

Основная литература:

1. Абабков Ю. Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: Учебник / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; Под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 144 с.

2. Быстров, С. А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика: учеб.пособие / С.А. Быстров, М. Г. Воронцова.— М.: Изд-во Герда. - 2008. – 464 с.

Дополнительная литература:

3.Баранов А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 383 с

Интернет-ресурсы:

4.Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях / А.Д. Чудновский, М.А. Жуков.- М.:КНОРУС. - 2010. – 448 с.Надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – Правовые ресурсы.

5. Ростуризм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/> – Нормативные правовые акты.

6.https://www.intui.travel/info/transfery/turisticheskii_transfer/

7. <http://womanadvice.ru/chto-takoe-transfer-v-gostinice>

8. Туризм Южного Урала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://visitural.info/> - Развитие туризма на Южном Урале.

9. <https://pegast.ru/>- Туроператор «ПегасТуристик»

10. <http://la-finca-marina-hotel-alanya.nochi.com/>

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/348319>