

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/442925>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

СОДЕРЖАНИЕ

1. Управление деятельностью функционального подразделения...	3
Задание 1.....	3
Задание 2.....	6
Задание 3.....	8
Задание 4.....	10
2. Современная оргтехника и организация делопроизводства.....	12
Задание 5.....	12
Задание 6.....	13
Задание 7.....	17
Задание 8.....	18
Список использованных источников.....	20

1. Управление деятельностью функционального подразделения

Задание 1. Производственная практика была пройдена в период с 09.03.2024 г. по 05.04.2024 г. на базе Туристического агентства "Византия тур" (г. Выкса, ул. академика Королёва, д. 7А).

Организация занимается подбором туров абсолютно для любой целевой аудитории по разнообразным ценовым политикам.

На рынке компания позиционирует себя как малоштатная, но профессиональная организация, в пределах которой возможно приобретение как групповых, так и индивидуальных туров. Агентство реализует также как горящие путёвки, так и туры по предварительной оплате. Среди особенности своей деятельности агентство выделяет:

- ☐ индивидуальный подход;
- ☐ детальное удовлетворение всех потребностей туристов. Фото офиса агентства представлено на рисунке 1:

Рисунок 1. Офис Агентства «Византия-тур»

Компания занимается следующими направлениями деятельности:

- ☐ свадебные туры и романтические путешествия для молодожёнов;
- ☐ предоставление системы скидок и рассрочек для пенсионеров и студенческой молодёжи.

В туристическом агентстве следующие структурные подразделения:

- 1) Генеральный директор – руководит деятельностью всего агентства, начиная от найма кадров, заканчивая распоряжением финансовых активов.
- 2) Менеджер по туризму – 2 чел.
- 3) Бухгалтерия и специалист по кадрам работают на аутсорсинге.

Схематично структуру организации можно представить следующим образом (рисунок 2):

Задание 2. В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма", Приложения «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих», стандарт введения в должность менеджера по туризму предусматривает наличие следующих требований:

Задание 3. Произведя наблюдение и сделав анализ различной управленческой документации, нами выяснено, что в туристическом агентстве «Византия Тур» используется только одна методика контроля качества работы персонала и связана она с выборочным прозвоном клиентской базы по качеству оказываемых услуг.

Такой контроль качества является «ручным». Агентством была выбрана именно эта модель работы, так как штат агентства является малочисленным.

Достоинства системы методов: «живое» общение с потребителем по телефону.

Недостатки системы методов: занимает много времени и туристы не всегда идут на контакт отвечать вопросы, так как телефонный разговор занимает рабочее время или время отдыха.

Предложения по совершенствованию системы методов: в качестве предложений по совершенствованию методик, нами предложен опросник для клиентов фирмы в целях оценки качества работы персонала:

2. Современная оргтехника и организация делопроизводства

Задание 5. Нами была изучена система документооборота в туристическом агентстве «Византия Тур».

В туристическом агентстве «Отдыхайка» организовано два направления документооборота:

1. документооборот между туроператором и турагентом.

Подобный документооборот строится по следующей системе:

- ☐ заключение комиссионного договора между турагентом и туроператором;
- ☐ турагент заключает клиентский договор с клиентом;
- ☐ турагент направляет туроператору заявку на бронирование в соответствии с заключённым клиентским договором;
- ☐ туроператор отправляет подтверждение о бронировании и выставляет соответствующий счёт на оплату;
- ☐ турагент платит туроператору сумму за вычетом того процента, который предусмотрен агентским договором;
- ☐ туроператор отправляет турагенту соответствующую счёт-фактуру о проценте-вознаграждении.

Задание 6. За период практики нами проанализирована должностная инструкция менеджера по туризму. Инструкция состоит из следующих разделов:

- 1) Общие положения
- 2) Должностные обязанности менеджера по туризму.
- 3) Должностные обязанности: перечень должностных обязанностей менеджера, перечень действий, осуществляемых на регулярной основе.
- 4) Права менеджера по туризму.
- 5) Ответственность менеджера по туризму.

Достоинства инструкции: нами определено, что данная инструкция является присущей сугубо к туристической фирме «Отдыхайка» и относится к должности менеджера по внутреннему туризму, что подтверждает серьёзность и качество подхода руководства компании к составлению должностных инструкций. Также мы обратили внимание на то, что инструкция является краткой, лаконичной и не содержит лишних формулировок.

Задание 8.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1) Алферов, В. Н. Финансовая устойчивость организации: теоретические аспекты анализа и управления / В. Н. Алферов, А. Е. Филяева // Проблемы современной экономики. – 2019. – № 4(72). – С. 57-60.
- 2) Волкова-Артемova, Д. Характеристика видов туризма и значение туризма в целом / Д. Волкова-Артемova // Актуальные проблемы и перспективы инновационного развития туризма, сервиса и сферы услуг : Сборник трудов XVI Международной заочной научно-практической конференции, Москва, 17 марта 2015 года / Редакторы: Огнева С.В., Шемятихина Л.Ю. – Москва: Издательство "Перо", 2015. – С. 202-205.
- 3) Воронин, В. В. Кадровое обеспечение современных компаний / В. В. Воронин // Актуальные проблемы развития хозяйствующих субъектов, территорий и систем регионального и муниципального управления : Материалы XIII международной научно-практической конференции, Курск, 08-09 июня 2018 года / Под редакцией Ю.В. Вертаковой. Том Выпуск 2. – Курск: Закрытое акционерное общество "Университетская книга", 2018. – С. 73-76.
- 4) Пидяшова, О. П. Финансовое планирование и его роль в управлении деятельностью организации / О. П. Пидяшова, А. С. Баюл // Сфера услуг: инновации и качество. – 2020. – № 48. – С. 73-80.
- 5) Пурелиани, М. Т. Туризм и все о туризме / М. Т. Пурелиани // Актуальные проблемы физической культуры, спорта и туризма в современных условиях : Материалы XI Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 14-16 апреля 2021 года / Под редакцией Л.Г. Рубис. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2021. – С. 324-326.
- 6) Токарев, Д. И. Оценка и управление финансовыми потоками организации: методические аспекты / Д. И. Токарев // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2017. – Vol. 4, No. 4. – Р. 104-110.
- 7) Чудновский, А. Д. Кадровое обеспечение качества туристских услуг / А. Д. Чудновский // Повышение качества туристских услуг Российской Федерации : Сборник тезисов выступлений участников серии круглых столов, Липецк, 26-29 июня 2016 года / Под редакцией Ю.М. Белозеровой. – Липецк: Издательство «Русайнс», 2016. – С. 55-61.

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/442925>