

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/44561>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ АЯ».....	5
1.1 Основные сведения о предприятии.....	5
1.2 Описание организационной структуры предприятия, анализ ее достоинств, недостатков и прогрессивности.....	7
1.3 Оценка квалификационного потенциала сотрудников предприятия.	9
2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ АЯ».....	13
2.1 Анализ внешней среды организации.....	13
2.2 Описание и оценка предоставляемых услуг потребителям в ООО «Парк- отель АЯ».....	15
2.3 Должностная инструкция менеджера по туризму.....	18
2.4 Исследование политики продвижения услуг потребителям в ООО «Парк- отель АЯ».....	20
3. ИТОГИ ПРАКТИКИ И РЕАЛИЗОВАННЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВО ВРЕМЯ ЕЁ ПРОХОЖДЕНИЯ.....	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	26
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	27

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время рынок туризма достаточно широк. Заинтересовать человека может многое, а особенно что-то непривычное и необычное, ранее не виденное и неизвестное. Одним из сильнейших побудительных мотивов к путешествию является культурное самовыражение народа.

Сегодня туризм носит массовый характер, и по прогнозам число путешествующих с каждым годом будет значительно возрастать. Как следствие - растет число туристических агентств, строятся новые отели, предприятия общественного питания. Туристический бизнес сегодня переживает существенный подъем, и для многих новичков теперь есть возможность стать участником этого интересного и доходного дела.

Чтобы преуспеть в данном бизнесе необходимо хорошее знание международных правовых норм и правил, практики туристского менеджмента и маркетинга, прежде всего, требуется профессиональная, ориентированная на потребителя туристских услуг организация реализации туристского продукта, нужна полная и всесторонняя информированность производителя туристских услуг относительно всего того, что касается клиента, как потребителя этих самых услуг.

В период с по года мною была пройдена вторая производственная практика на предприятии ООО «Парк-отель АЯ».

Целью прохождения производственной практики явилось закрепление в практической деятельности знаний и умений, полученных в процессе обучения, а также сбор информации для написания данного отчета как начального, предварительного этапа к написанию дипломной работы и подтверждению звания специалиста.

Данная цель предусматривает выполнение следующих задач:

1. Изучить нормативные документы и особенности функционирования предприятия.
2. Исследовать организационную структуру и ознакомиться с информационной деятельностью предприятия.
3. Рассмотреть процесс управления персоналом.
4. Проанализировать основной продукт, предлагаемый предприятием.

5. Провести исследование политики продвижения предприятия.

6. Сбор, обобщение и анализ материалов необходимых для написания отчета.

В процессе прохождения практики мне представилась возможность изучить должностную инструкцию и овладеть соответствующими ей навыками работы (менеджера по туризму, менеджера по бронированию?)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ АЯ»

1.1 Основные сведения о предприятии

На основании действующего законодательства РФ в соответствии с Учредительным договором участников от 26 апреля 2010 года было создано Общество с Ограниченной Ответственностью «МАКСИ», именуемое в дальнейшем «Парк-отель АЯ». Компания имеет предусмотренный законодательством пакет учредительных документов - Устав и учредительный договор, а также сформированный уставный капитал, который при создании фирмы стал для нее первоначальной имущественной базой.

ООО «Парк-отель АЯ» является юридическим лицом, имеет круглую печать и штампы со своим наименованием, эмблему, другие реквизиты необходимые для хозяйственной деятельности: ИНН 1048642707, ОГРН 134969892734, КПП 952429199.

ООО «Парк-отель АЯ» обладает полной хозяйственной самостоятельностью в вопросах определения формы управления, принятия хозяйственных решений, сбыта услуг, установления цен на определенный вид услуг, оплаты труда, распределения прибыли после уплаты налогов и других обязательных платежей.

Предприятие осуществляет свою деятельность на территории Алтайского края. Юридический адрес: 659635, Россия, Алтайский край, Алтайский район. П. Катунь, ул. Нагорная д.1; тел.: +7 (903) 919-5444; e-mail: ozero-aya@mail.ru, сайт: <http://ayahotel.ru> [21].

«Парк-отель АЯ» расположен в живописной местности Алтайского края, состоит из отдельного корпуса «Югославский», четырехэтажного корпуса «АЯ» и семи двухэтажных благоустроенных коттеджей, в каждом из которых располагаются различные номера с разными удобствами. Имеет категорию 3*.

Основным источником правового регулирования деятельности ООО «Парк-отель АЯ» являются: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ и федеральный закон «Об Обществе с Ограниченной Ответственностью», закон «О защите прав потребителей». В соответствии с Уставом основным видом деятельности ООО «Парк-отель АЯ» является предоставление услуг по временному проживанию и питанию. На сегодняшний день «Парк-отель АЯ» осуществляет корпоративное обслуживание по договорам с организациями, а также по свободному расселению при наличии мест в комплексе.

Миссия компании – завоевание доверия потребителя за счет качественного оказания услуг.

Так как гостиница ООО «Парк-отель АЯ» является коммерческим предприятием, то его основной целью (как и любого коммерческого предприятия) является получение прибыли, а также достижение долгосрочного сотрудничества с поставщиками и потребителями услуг.

Приоритеты компании:

1. Демократичная ценовая политика.
2. Система скидок при групповых поездках.
3. Качественное обслуживание.
4. Широкий спектр предоставляемых услуг.
5. Высокий кадровый потенциал.
6. Индивидуальный подход к каждому клиенту.

Так как ООО «Парк-отель АЯ» является коммерческим предприятием, то его основной целью является получение прибыли, но компания ориентируется не на немедленный финансовый результат, а на долгосрочную перспективу путем формирования положительного имиджа в глазах потребителей, повышения квалификации персонала, долгосрочного сотрудничества с поставщиками и потребителями услуг, предъявляя самые жесткие требования к качеству реализуемой продукции и системе обслуживания.

Главными задачами ООО «Парк-отель АЯ» являются:

1. Занятие определенного сегмента рынка Алтайского края в сфере гостеприимства, посредством предоставления разнообразного набора услуг размещения и питания.
2. Повышение качества услуг.
3. Совершенствование информационной и материальной базы компании.
4. Разработка мероприятий по повышению квалификации персонала.
5. Расширение филиальной сети.

Компания в своей работе делает особый упор на качество обслуживания гостей и имеет возможность отслеживать в режиме «онлайн» обслуживание номеров и предоставление дополнительных услуг.

1.2 Описание организационной структуры предприятия, анализ ее достоинств, недостатков и

прогрессивности

ООО «Парк-отель АЯ» является средним предприятием, коллектив отеля состоит из 50 человек.

Организационная структура предприятия построена по линейно-функциональному типу, выполняет оптимальное разделение труда между органами управления и отдельными работниками, обеспечивает нормальную нагрузку, а также надлежащую специализацию. К тому же благодаря принципу единоначалия, компания имеет минимальные накладные расходы на управление, максимальную управляемость, своевременную адаптацию к динамично изменяющимся рыночным условиям, а также высокую экономическую эффективность, так как не имеет большого числа уровней иерархии (см. рис. 1.1)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аникеев С.Н. «Методика разработки плана маркетинга». – М., 2015, 245 с;
2. Балабанов И.Т. «Экономика туризма». – М., 2015, 176 с;
3. Биржаков М.В. «Введение в туризм». – М., 2016, 320 с;
4. Боголюбов В.С. «Экономика туризма». – М., 2013, 192 с;
5. Браймер Р.А. «Основы индустрии туризма». – М., 2016, 364 с;
6. Брижашева О.В. «Маркетинг торговли». – М., 2017, 169 с;
7. Воробьев В.Г. «Маркетинг: технология успеха». – М., 2016 524 с;
8. Герасименко О.С. «Основы турбизнеса». – М., 2015, 160 с;
9. Гречикова Н.И. «Менеджмент». – М., 2015, 274 с;
10. Драчева Е.Л. «Экономика и организация туризма». – М., 2017, 576с;
11. Дурович А.П. «Маркетинг в туризме». – М., 2017, 321 с;
12. Дурович А.П. «Реклама в туризме». – М., 2008, 208 с;
13. Зорин И.В. «Энциклопедия туризма». – СПб., 2015, 288 с;
14. Зорина Г.И.» Основы туристической деятельности». – М., 2016, 224с;
15. Ильина Е.Н. «Туроперейтинг: организация деятельности». – М., 2004, 644 с;
16. Квартальнов В.А. «Менеджмент туризма». – М., 2003, 288 с;
17. Кабушкин Н.И. «Менеджмент туризма». – М., 2001, 527 с;
18. Кириллов А.Т. «Маркетинг в туризме». – М., 2014, 348 с;
19. Котлер Ф. «Маркетинг». – М., 2002, 249 с;
20. Липсиц И.В. «Маркетинг». – М., 2017, 198 с.
21. <http://ayahotel.ru>

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/44561>